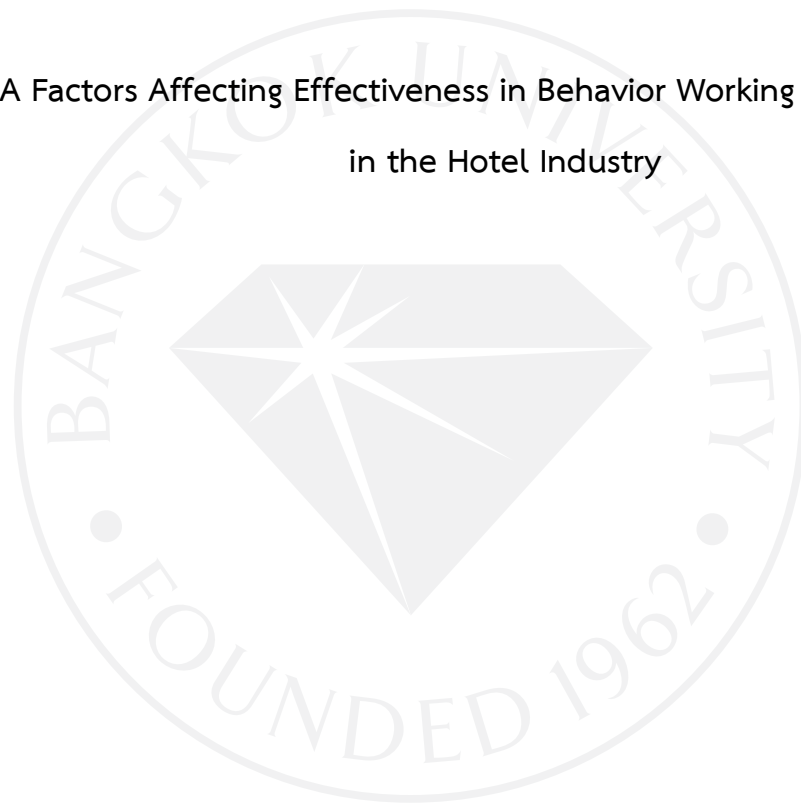


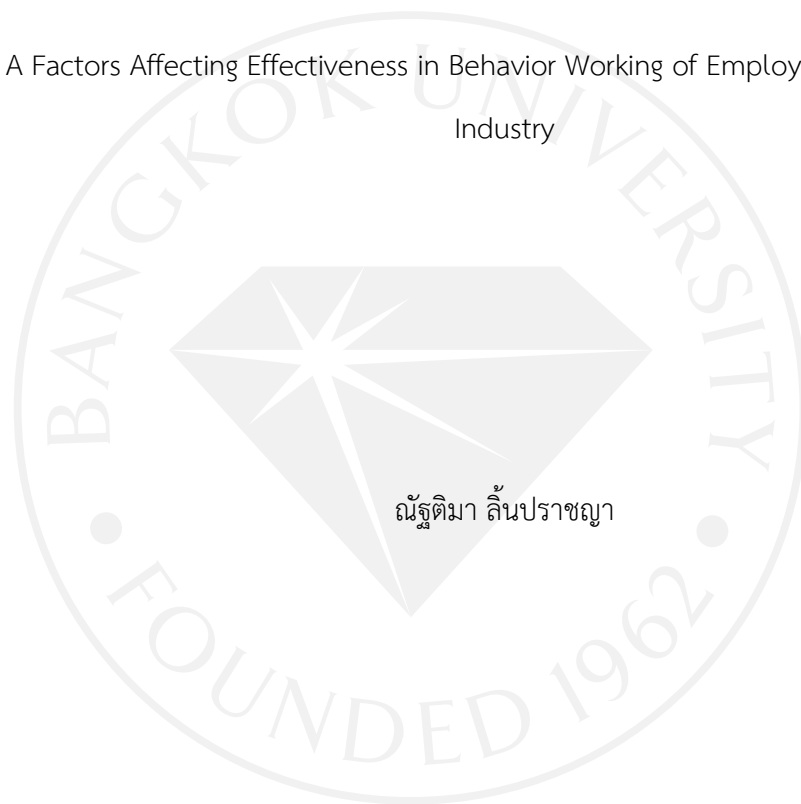
การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานใน
อุตสาหกรรมบริการโรงแรม

A Factors Affecting Effectiveness in Behavior Working of Employees
in the Hotel Industry



การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรม
การโรงแรม

A Factors Affecting Effectiveness in Behavior Working of Employees in the Hotel
Industry



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2557



©2558

ณัฐติมา ถิ่นปราชญา

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานใน
อุตสาหกรรมบริการโรงแรม

ผู้วิจัย ณัฐติมา ลีนปราชนา

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา



(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจวบ เพิ่มสุวรรณ)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรยา สิงห์สงบ)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 27 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2558

Nuttima, L. M.B.A., March 2015, Graduate School, Bangkok University.

A Factors Affecting Effectiveness in Behaviors Working of Employees in the Hotel Industry (93 pp.)

Advisor: Assoc. Prof. Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

This Research aims to study the level of leadership affecting the behaviors of recognition and notion towards colleagues and level of affiliation with the organization affecting the effectiveness of behaviors working of employees in the hotel industry. Sets of questionnaire were used as tools for data collection and for testing accuracy of contents and reliability based on Cronbach Methods from 30 sample groups at the reliability level of 0.969, and 400 hotel employees were tested. According to the statistical method being divided into 2 categories, namely, descriptive statistics and inferential statistics, and Pearson Correlation Analysis, the leadership, notion towards colleagues, and affiliation with organization were positively related to one another, whereby the affiliation with organization affected overall organization more than other factors.

Keywords: Leadership, Notion towards Colleagues, Affiliation with Organization, Effectiveness, Hotel Employees.

ณัฐติมา ลั่นปราชาญา. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มีนาคม 2558 , บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรม (93
หน้า) .

อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรม
การการรับรู้ความรู้สึกต่อเพื่อนร่วมงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลใน
พฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ
ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาค
กับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน ในระดับความน่าเชื่อถือ 0.969 และทดสอบกับพนักงานโรงแรมจำนวน 400
คน โดยมีวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน การวิเคราะห์
สัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน พบว่า ภาวะผู้นำ ความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและความผูกพันต่อองค์กร
มีผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมโดยทั้งสามกลุ่มนี้ต่างมีความสัมพันธ์
กันในเชิงบวก โดยที่ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลต่อองค์กรโดยรวมมากกว่าปัจจัยอื่น

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ, ความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, ประสิทธิผล, พนักงาน
โรงแรม

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยการค้นคว้าอิสระชิ้นนี้ สำเร็จลุล่วงได้รับความกรุณาจาก รศ.ดร.สุทธิพันธ์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าได้ให้ความรู้ แนะนำแนวทางในการศึกษาที่เหมาะสม ตรวจสอบและแก้ไข ข้อบกพร่องในงาน ตลอดจนให้คำปรึกษาในแนวทางที่เป็นประโยชน์ในงานวิจัยชิ้นนี้ จนสำเร็จลุล่วงไปได้ ด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่นๆที่สั่งสอนและถ่ายทอดความรู้ให้ จนสามารถนำวิชาการที่ได้เรียนรู้นำมาใช้ ประยุกต์ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ขึ้น ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ณัฐติมา ลีนปราชนา



สารบัญ

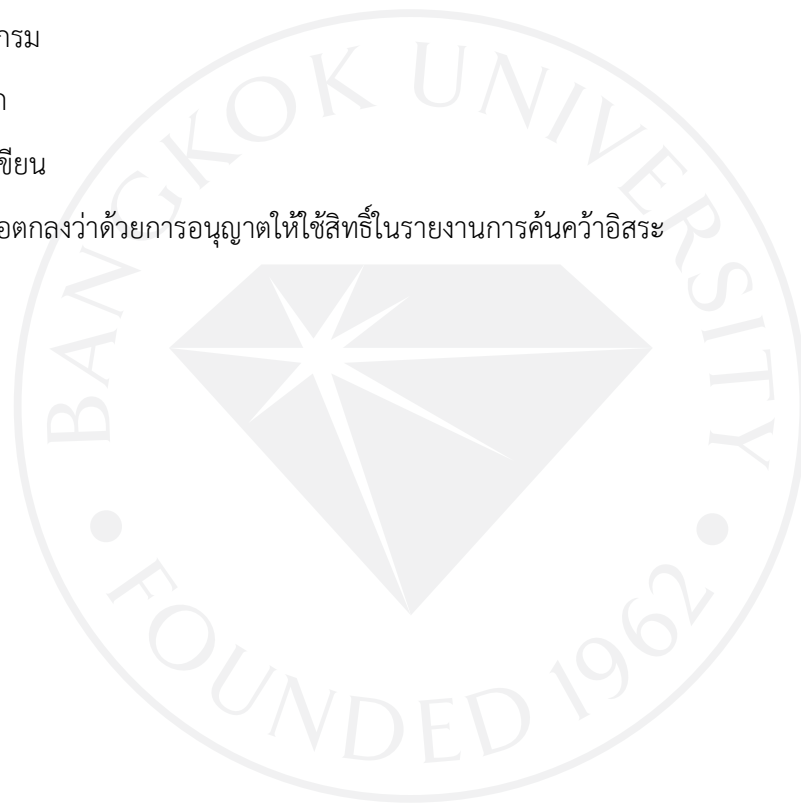
	หน้า
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.5 นิยามศัพท์	6
1.6 กรอบแนวความคิดในการวิจัย	7
1.7 สมมติฐานในการวิจัย	8
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประเภทของโรงแรม	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำ	15
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรู้สึกลึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน	24
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	28
2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน	33
2.6 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร	38
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	47
3.3 การสร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูล	49
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	50
บทที่ 4 บทวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
4.2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรม การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านภาวะผู้นำ	56
4.3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรม การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน	58
4.4 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรม การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความผูกพันต่อองค์กร	60
4.5 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรม การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประสิทธิผลขององค์กร	63
4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมมติฐาน	65
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	71
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	77
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	79

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	79
บรรณานุกรม	81
ภาคผนวก	85
ประวัติผู้เขียน	93
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 : ความแตกต่างระหว่างภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน	22
ตารางที่ 4.1 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามเพศ	52
ตารางที่ 4.2 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามอายุ	53
ตารางที่ 4.3 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามสถานภาพ	53
ตารางที่ 4.4 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามระดับการศึกษา	54
ตารางที่ 4.5 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามรายได้	54
ตารางที่ 4.6 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามหน้าที่ที่ปฏิบัติงานภายในโรงแรม	55
ตารางที่ 4.7 : แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนในด้านภาวะผู้นำ	56
ตารางที่ 4.8 : แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนในด้านความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน	58
ตารางที่ 4.9 : แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนในด้านความผูกพันในองค์กร	61
ตารางที่ 4.10 : แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนในด้านประสิทธิผล	63
ตารางที่ 4.11 : แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านภาวะผู้นำกับประสิทธิผลขององค์กร	65
ตารางที่ 4.12 : แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิผลขององค์กร	66
ตารางที่ 4.13 : แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความผูกพันในองค์กรกับประสิทธิผลขององค์กร	68

สารบัญภาพประกอบ

หน้า

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวความคิดวิจัย

7



บทที่ 1

บทนำ

ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม และโดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีด้านต่างๆ องค์กรทุกองค์กรจะอยู่รอดหรือมีความก้าวหน้าได้ ต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงโดยมีความจำเป็นที่องค์กร แต่ละองค์กรต้องมีการกำหนดกลยุทธ์ใหม่ๆ ที่องค์กรต้องใช้เป็นแนวทางในการฟันฝ่าอุปสรรคที่เกิดขึ้น และกลยุทธ์หนึ่งที่สำคัญก็คือการศึกษาตัวแบบขององค์กรที่มีประสิทธิผล (Effective Organization)

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับแนวคิดของประสิทธิผลขององค์กรพบว่า ประสิทธิผลขององค์กรเป็นผลของการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร หรือเป็นความสามารถในการสร้างผลประโยชน์สูงสุดให้องค์กรเท่านั้น โดยไม่คำนึงถึงประสิทธิผลขององค์กรด้านอื่นๆ ที่จะทำให้องค์กรอยู่รอดได้ในระยะยาว (Steers, 1977) การศึกษาประสิทธิผลองค์กรในระยะแรกจึงใช้การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตามในช่วงเวลาต่อมาโดยเฉพาะในปัจจุบัน ภาวะการแข่งขันขององค์กรต่างๆ ได้ทวีความรุนแรงขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้นักวิชาการและผู้บริหารหันมาสนใจศึกษาประสิทธิผลขององค์กรด้านอื่นๆ ที่จะส่งผลให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้ในสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลง (Campbell & Beaty, 1971) โดยผลการศึกษาดังกล่าวได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กรไว้หลากหลายดังเช่นตัวบ่งชี้ที่จะบ่งบอกถึงการเป็นองค์กรที่มีประสิทธิผลคือ ต้องเป็นองค์กรที่มีโครงสร้างและมีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์และเป็นผู้นำมีกระบวนการปฏิบัติงานและการบริหารที่ชัดเจน มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้ออำนวยบุคลากรในองค์กรมีแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานหรือรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น แต่องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดคือ บุคคล(สันติวงษ์, 2540, หน้า 34) เพราะสามารถดำเนินการต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์กรสามารถหาบุคคลที่ดี มีความรู้ ความสามารถเข้ามาร่วมปฏิบัติงานและสามารถทำให้บุคคลเหล่านั้นคงอยู่กับงานให้นานเท่าที่จะนานได้ ก็เป็นที่แน่ใจได้ว่าการบริหารงานในองค์กรนั้นจะต้องเจริญก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพที่ดีได้นอกจากนี้ยังจำเป็นจะต้องสร้างให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานด้วย จึงจะทำให้เกิดความกระตือรือร้น

ในการทำงานเพิ่มขึ้น ซึ่งสามารถเห็นได้ชัดจากพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กร เป็นต้นว่า การขยันทำงาน การมีส่วนร่วมในองค์กร ฯลฯ หากองค์กรสามารถสร้างบรรยากาศที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของบุคคลได้ (สมยศ นาวิการ และ ศุภสิริ รุมาคม, 2520, หน้า 595) กล่าวว่า การสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานจะทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่พึงประสงค์ของพนักงานได้ แต่ในทางกลับกันหากบรรยากาศการทำงานไม่ดีจะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมในการทำงานทางด้านลบ เช่น การมาทำงานสาย ไม่ปฏิบัติตามกฎขององค์กร หรืออาจถึงกับลาออกทำให้เกิดความเสียหายต่างๆ ได้ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นผลเสียต่อองค์กรทั้งในเรื่องผลผลิตและภาพลักษณ์ขององค์กร

อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรทำให้องค์กรพบกับปัญหาต่างๆ มากมายกล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานยังคงมีพฤติกรรมการทำงานแบบเดิมๆ ซึ่งจะเป็นการยากที่จะให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ในทันทีทันใด ดังนั้นผู้บริหารองค์กรมีหน้าที่ต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับองค์กรเพื่อให้รับรู้ถึงวัฒนธรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไปด้วยโดยให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงขององค์กรและสร้างหรือปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรขึ้นมาใหม่ให้สอดคล้องกับนโยบายธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานซึมซับวัฒนธรรมองค์กรที่ดีต่อไปนอกจากนี้พฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานเนื่องจากการมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีจะสามารถทำให้สมาชิกในองค์กรมีความรู้สึกถึงการยึดเหนี่ยวระหว่างคนในองค์กร ทั้งยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจในการทำงานอย่างเต็มที่รวมถึงความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร (ปัจเจก ทัทพรหม, 2550, หน้า 2) ได้กล่าวเกี่ยวกับมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีจะทำให้บุคคลเกิดความร่วมมือกันในการทำงานเกิดการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพการควบคุมและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรยังผลให้องค์กรดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพทั้งนี้ผู้บริหารองค์กรสามารถสร้างความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรแล้วจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมากโดยความผูกพันสามารถจะทำนายการเพิ่มผลผลิตและมีความพึงพอใจในการทำงานซึ่งยังผลให้พนักงานยินดีหรือพร้อมใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ไม่มี การขาดงานซึ่งสามารถพิจารณาได้จากพฤติกรรมการทำงานที่เป็นผลลัพธ์จากการที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร

อุตสาหกรรมการโรงแรมเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้อันดับต้นๆของประเทศไทย และเป็นอุตสาหกรรมที่เน้นความสำคัญในการอำนวยความสะดวกในการจัดหาที่พักแก่นักท่องเที่ยว ด้วยเหตุนี้การให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงเป็นอันดับแรก ดังนั้นการพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้นจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมความสามารถในการปฏิบัติงานและสามารถทำงานร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงานในการปฏิบัติงานได้ทุกระดับชั้น เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างลุล่วง ดังนั้นประการสำคัญคือ การสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่นตั้งใจทุ่มเทร่างกายแรงใจและเสียสละในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เนื่องจากเกิดความรู้สึกว่าได้ร่วมเป็นเจ้าขององค์กรนั้นด้วยผู้บริหารองค์กรจึงมีหน้าที่ในการดูแลรักษาบุคลากรเหล่านี้ไว้กับองค์กรโดยการสร้างแรงจูงใจต่างๆและตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานให้ตรงกับสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการอย่างแท้จริงเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความผูกพันกับองค์กรมากยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรมเพื่อทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรม เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลของอุตสาหกรรมการโรงแรมให้เกิดประสิทธิภาพและส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้นและพัฒนาพนักงานให้มีพฤติกรรมการทำงานในทางที่ดีขึ้น และเพื่อนำผลงานวิจัยไปกำหนดแนวทางทางในการปฏิบัติระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และระบบการบริหารงานภายในองค์กรที่จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในอนาคต

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรม
2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความรู้สึกต่อเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรม
3. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรม

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรมได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาค้นคว้าและทำวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรมโดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคือ
 - 1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ภาวะผู้นำ ความรู้สึกต่อเพื่อนร่วมงาน และความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพขององค์กร
2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและทำวิจัยครั้งนี้คือพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากจำนวนประชากรพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนแน่นอน ดังนั้นจึงกำหนดกลุ่มประชากรที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง ที่มีโรงแรมขนาดใหญ่ตั้งอยู่เป็นจำนวนมาก 3 เขต ได้แก่ เขตปทุมวัน เขตวัฒนาและเขตคลองเตย ในระหว่างวันที่ 18 พฤษภาคม 2557 ถึงวันที่ 10 มิถุนายน 2557 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน
3. ขอบเขตด้านเวลาดำเนินการในการศึกษาวิจัย โดยเริ่มศึกษาข้อมูลในเดือนกุมภาพันธ์ – มิถุนายน 2557 โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนพฤษภาคมและมิถุนายน 2557

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานใน
อุตสาหกรรมการโรงแรม
2. เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลของอุตสาหกรรมการโรงแรมให้มี
ประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้นและพัฒนาพนักงานให้มี
พฤติกรรมการทำงานในทางที่ดีขึ้น
3. เพื่อนำผลงานวิจัยไปกำหนดแนวทางทางในการปฏิบัติระหว่างผู้บังคับบัญชา
ผู้ใต้บังคับบัญชา และระบบการบริหารงานภายในองค์กรที่จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในอนาคต
4. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับนำไปใช้ในการจัดการฝึกอบรม และเป็นแนวทางในการเปลี่ยนแปลง
พฤติกรรมการทำงานให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

นิยามศัพท์

โรงแรม หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นโดยมีค่าตอบแทน

พนักงาน หมายถึง พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครเป็นผู้ที่มีตำแหน่งงานประจำและทำงานเต็มเวลากับโรงแรม

พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานในหน้าที่ซึ่งรวมถึงการกระทำที่แสดงออกในเรื่องที่รับผิดชอบและเกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ภาวะผู้นำ หมายถึง บุคคลหนึ่งที่มีความสามารถที่จะจูงใจหรือใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่นหรือผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรได้

ความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานภายในองค์กรร่วมกัน ที่มีการทำงานเป็นทีม และประสานงานกันในองค์กร

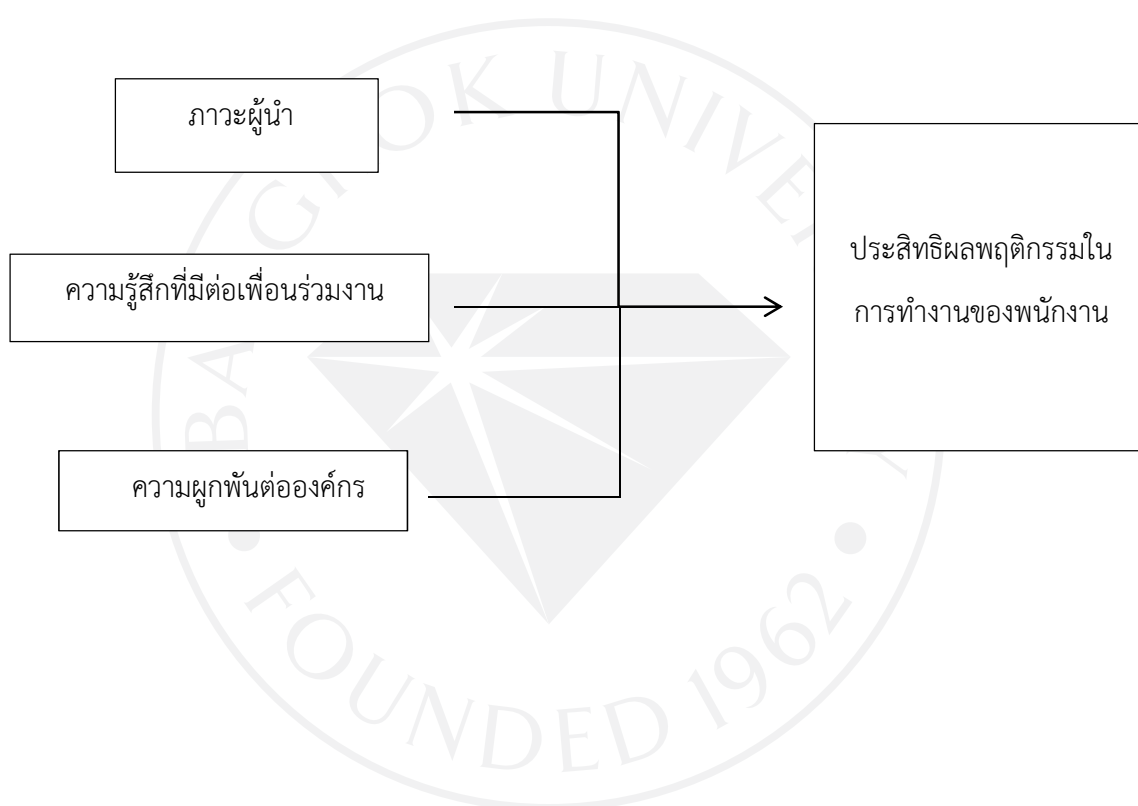
ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อองค์กรโดยมีการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เต็มใจทำเพื่อความสำเร็จขององค์กรและต้องการคงอยู่กับองค์กรต่อไป

ประสิทธิผลในการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้

กรอบแนวความคิดวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรม

ภาพที่ 1 : กรอบแนวความคิดวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

1. การรับรู้ภาวะผู้นำมีผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอุตสาหกรรมการโรงแรม
2. ความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานมีผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอุตสาหกรรมการโรงแรม
3. ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอุตสาหกรรมการโรงแรม



บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานใน
อุตสาหกรรมการโรงแรม ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

1. ประเภทของโรงแรม
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำ
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
5. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน
6. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประเภทของโรงแรม

Steadmon and Kasavana (1988, หน้า 4 - 18) ได้จัดแบ่งประเภทของโรงแรมโดยยึดพื้นฐาน
ทางด้านขนาดของโรงแรม เป้าหมายการตลาด ระดับของการบริหารและการเป็นเจ้าของหรือการเป็น
สมาชิกขององค์กรในการบริหารโรงแรมไว้ดังนี้

1. การแบ่งตามขนาดโรงแรม (Hotel Size) การแบ่งตามขนาดของโรงแรม สามารถนับได้จากจำนวน
ห้องพัก ซึ่งมาสามารถแยกได้เป็น 4 ขนาด คือ
 - ห้องพักที่มีจำนวนต่ำกว่า 150 ห้อง
 - ห้องพักระหว่าง 150 – 299 ห้อง
 - ห้องพักระหว่าง 300 – 599 ห้อง
 - ห้องพักระหว่าง 600 ห้องขึ้นไป

สำหรับการบริการต่างๆ ก็เหมือนกับโรงแรมทั่วไป แต่อาจจะมากขึ้นแตกต่างกันขึ้นอยู่กับขนาดของโรงแรม

2. การแบ่งตามเป้าหมายด้านการตลาด (Hotel Target Markets) เป้าหมายด้านการตลาดของโรงแรมมีหลายประเภท แต่ที่สำคัญอาจแบ่งได้ดังนี้

2.1 โรงแรมเพื่อการพาณิชย์ (Commercial Hotels) ลักษณะการบริการและการอำนวยความสะดวกสบายต่างๆ ได้กล่าวมาแล้วในตอนต้น

2.2 โรงแรมสนามบิน (Airport Hotels) โรงแรมประเภทนี้ตั้งอยู่ติดกับบริเวณสนามบิน เป้าหมายของลูกค้า คือ นักเดินทางที่ต้องการพักเพื่อเปลี่ยนเครื่องบินหรือผู้โดยสารที่ถูกยกเลิกเที่ยวบิน และรวมทั้งพนักงานของสายการบินซึ่งต้องการที่พักใกล้สนามบิน

2.3 โรงแรมห้องชุด (Suite Hotels) โรงแรมห้องชุดเป็นโรงแรมที่หรูหราและอำนวยความสะดวกสบายแก่แขกเป็นอย่างดี เพราะได้จัดห้องพัก ห้องรับแขก แยกออกจากกัน บางโรงแรมอาจจัดห้องครัว บาร์เครื่องดื่ม ตู้เย็น เพื่อเตรียมอาหารว่างไว้สำหรับแขก นอกจากนี้ยังมีห้องประชุมขนาดเล็กไม่เกิน 10 คน จัดไว้บริการแขกควบคู่กับห้องพัก เนื่องจากโรงแรมห้องชุด อำนวยความสะดวกต่างๆ ให้แก่แขกมากมายดังกล่าวแล้ว ราคาค่าบริการจึงค่อนข้างสูง แต่แขกประเภทนักธุรกิจ หรือบุคคลชั้นสูงในสังคมก็นิยมพักในโรงแรมประเภทนี้ เพราะมีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่างๆ อย่างครบถ้วน

2.4 โรงแรมแขกพักประจำ (Residential Hotels) มีลักษณะเหมือนกับโรงแรมแขกพักประจำซึ่งอธิบายมาแล้ว

2.5 โรงแรมรีสอร์ท (Resort Hotels) โรงแรมประเภทนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจแล้วการตอบสนองลูกค้าเพื่อการประชุม สัมมนา การจูงใจเที่ยวแบบให้รางวัล (Incentive Tour) เพิ่มปริมาณมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้สถานที่ดังกล่าวแล้วนอกฤดูกาลท่องเที่ยวเพราะสามารถลดค่าบริการได้ต่ำกว่าฤดูกาลท่องเที่ยว

2.6 โรงแรมซึ่งจัดห้องพักและอาหารเช้า (Bed and Breakfast) โรงแรมประเภทนี้บางที่เรียกว่า “บี แอนด์ บีส์” (B and Bs) ทั้งนี้เพราะคิดค่าบริการควบคู่กับอาหารเช้า ลักษณะของโรงแรมมีขนาดเล็กประมาณ 20 – 30 ห้อง การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยกว่าโรงแรมเพื่อการพาณิชย์

2.7 โรงแรมคอนโดมิเนียม (Condominium Hotel) โรงแรมประกอบด้วยห้องชุดซึ่งมีห้องนอน ห้องน้ำ ห้องรับแขก ห้องอาหารและห้องครัว เจ้าของห้องชุดมิได้พักประจำในที่พักดังกล่าวแล้ว จึงได้มอบหมายให้หน่วยธุรกิจจัดการให้บุคคลอื่นแบ่งเช่าพักอาศัยชั่วคราวแบบโรงแรมทั่วไป เป็นการแบ่งเวลาในการพักแรม เพื่อมิให้ที่พักร้างเปล่า ดังนั้นจึงเรียกโรงแรมประเภทนี้ว่า โรงแรมแบ่งเวลาเช่าพัก (Time

- Share Hotels) โดยทั่วไปแล้ววัตถุประสงค์ในการก่อสร้างโรงแรมดังกล่าวแล้ว ก็เพื่อการพักผ่อนตากอากาศ ดังนั้นโรงแรมจึงอยู่ในเขตพื้นที่ชายทะเลเป็นส่วนมาก

2.8 โรงแรมบ่อนการพนัน (Casino Hotels) โรงแรมบ่อนการพนันจัดสร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของแขกในการเล่นการพนัน ดังนั้นโรงแรมประเภทนี้จึงจัดให้มีการเล่นการพนันเกือบทุกประเภทไว้บริการแขก เพื่อความสะดวกสบายของแขก จึงได้จัดห้องพัก ภัตตาคาร เพื่อจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มให้แก่แขกตลอดเวลา 24 ชั่วโมง (Gray and Liquori, 1994, p.314 - 316)

2.9 ศูนย์ประชุม (Conference Centers) ศูนย์ประชุมมีเป้าหมายในการรับแขกเพื่อการประชุมสัมมนาโดยเฉพาะ ดังนั้นต้องจัดห้องประชุม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการประชุมอย่างพร้อมเพรียง นอกจากนี้ศูนย์ประชุมต้องจัดที่พัก อาหาร และเครื่องดื่ม รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เหมือนโรงแรม แต่เน้นเป้าหมายหลักด้านการประชุม แต่ศูนย์การประชุมต้องจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ เช่นเดียวกับโรงแรมเพื่อ ในการพักผ่อน และออกกำลังกาย เช่น สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส ฯลฯ ให้แขกเพื่อพักผ่อนหลังจากการประชุม

3. การแบ่งตามระดับการบริการ (Levels and Service) การบริการของโรงแรมควรมีพื้นฐานขององค์ประกอบ 2 ประการ

ประการแรก การไม่มีตัวตนของงานบริการ (The Intangibility of Service) งานบริการไม่มีตัวตน แต่สามารถให้ความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการหรือแขกได้ ในเรื่องโรงแรม โรงแรมมิได้ขายผลผลิตที่มีตัวตน (Tangible Products) เช่น ห้องสะอาด ภัตตาคารใหญ่โต อุปกรณ์หรูหราราคาแพง ฯลฯ การบริการที่ประทับใจ เช่น ความสุภาพอ่อนน้อม รอยยิ้ม ความรวดเร็ว ความเอาใจใส่แขก ฯลฯ ล้วนเป็นงานบริการที่ต้องกระทำควบคู่กับการขายผลผลิตที่มีตัวตน ดังนั้นการไม่มีตัวตนของงานบริการก็สามารถสร้างความประทับใจให้แก่แขกได้

ประการที่สอง การประกันคุณภาพของงานบริการ (Quality Assurance) การบริการที่ถูกต้องสอดคล้องกับหลักมาตรฐานของงานบริการ เช่น มีความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ สุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสะอาด ฯลฯ เป็นมาตรฐานที่ดีของงานบริการ แต่ถ้าพนักงานมีความคงเส้นคงวาในการบริการ (The Consistent of Delivery of Services) ก็ทำให้การบริการนั้นมีคุณภาพเชื่อถือได้และสามารถมองเห็นตัวชี้วัด ในเรื่องคุณภาพ เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้อง แม่นยำ พฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติต่อแขกด้วยจิตใจที่โอบอ้อมอารี และเต็มใจกระทำ สิ่งดังกล่าวแล้วแสดงถึงการประกันคุณภาพของการบริการ การบริการของงานโรงแรมต้องกระทำต่อเนื่อง 24 ชั่วโมง หรือปีละ 8,760 ชั่วโมง (Nobell III, 1991, p.10 - 11) ซึ่งแตกต่างจากงานอื่นๆ ซึ่งมีวันหยุดประจำสัปดาห์

การแบ่งโรงแรมตามระดับคุณภาพของการบริการ แบ่งได้ 3 ประเภทดังนี้

3.1 การบริการระดับโลก (World – Class Service) โรงแรมประเภทนี้มีเป้าหมายในการรับแขกระดับบุคคลสำคัญของประเทศ หรือบุคคลสำคัญของโลก นักธุรกิจผู้มั่งคั่ง และบุคคลผู้มีชื่อเสียงอื่นๆ ค่าบริการค่อนข้างสูง แต่ก็สอดคล้องกับบริการและความสะดวกสบายต่างๆ ที่แขกได้รับ ห้องพัก ห้องรับแขก ห้องอาหาร ห้องน้ำ ต้องตกแต่งอย่างสวยงาม และใช้เครื่องประดับตกแต่งที่ค่อนข้างหรูหรา ราคาแพง เพื่อให้เกิดความสนุกสนานในการบริการ เครื่องมือสื่อสารทางการติดต่อธุรกิจ และการบันเทิงต้องจัดเตรียมให้แขกในห้องพักสำหรับแขกบุคคลสำคัญ (Very Important Person = VIP.) โรงแรมอาจต้องจัดให้มีการลงทะเบียนในห้องพัก และจัดเลขานุการส่วนตัว สำหรับบริการทางด้านธุรกิจ ให้แก่แขก เลขานุการส่วนตัวอาจจะต้องทำหน้าที่บริการด้านอาหาร เครื่องดื่ม หรือช่วยเหลือแขกด้านอื่นๆ ถ้าโรงแรมไม่จัดพนักงานรับใช้ให้แก่แขก

3.2 การบริการระดับกลาง โรงแรมประเภทนี้มีเป้าหมายในการรับแขกทั่วไปทั้งนักธุรกิจ นักท่องเที่ยวรายบุคคล และหมู่คณะ โรงแรมจะลดราคาให้แก่แขกประเภทข้าราชการ นักการศึกษา บริษัทนำเที่ยว แขกพักเป็นหมู่คณะ และประชาชนอาวุโส (Senior Citizens) การบริการของโรงแรมอยู่ในระดับมาตรฐาน แต่สิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่างๆ อาจลดน้อยกว่า โรงแรมที่มีการบริการระดับโลก เป้าหมายด้านการตลาดที่สำคัญอย่างหนึ่งของโรงแรมประเภทนี้ คือ การจัดการประชุม สัมมนา และการฝึกอบรม

3.3 การบริการระดับประหยัด (Economy or Limited Service) โรงแรมประเภทนี้เก็บค่าบริการถูกกว่าโรงแรม 2 ประเภทดังกล่าวแล้ว การบริการอยู่ในระดับมาตรฐาน แต่อุปกรณ์ในเรื่องความสะดวกสบายมีน้อยกว่า โรงแรมเน้นเกี่ยวกับเรื่องความสะดวกสบาย ห้องพักราคาประหยัด และการจัดอุปกรณ์ขั้นพื้นฐานให้แก่แขกอย่างครบถ้วน แต่ไม่หรูหราหรือเป็นวัสดุอุปกรณ์ราคาแพง เช่น ในห้องน้ำ มีสบู่ ยาสระผม ผ้าเช็ดตัว ฯลฯ ในห้องนอน มีโทรทัศน์ วิทยุ ไว้บริการแขกเพื่อให้เกิดเพลิดเพลินกับการบริการอาหารและเครื่องดื่มภายในห้องพัก แขกต้องรับประทานอาหารของโรงแรม การจัดอุปกรณ์ขั้นพื้นฐานสำหรับแต่ไม่หรูหรา การบริการที่ได้มาตรฐาน แต่ราคาประหยัด คือ นโยบายสำคัญของโรงแรมประเภทนี้

4. การแบ่งตามความเป็นเจ้าของและการเป็นสมาชิกในสถาบันโรงแรม (Ownership and Affiliation) การจัดแบ่งโรงแรมในลักษณะนี้ สามารถแยกได้ออกเป็น 2 ประเภท คือ โรงแรมที่บริหารงานอย่างอิสระ (Independent Hotels) และโรงแรมเครือข่าย (Chain Hotels) ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

4.1 โรงแรมบริหารงานอย่างอิสระ (Independent Hotels) โรงแรมประเภทนี้ บุคคลคนเดียว

หรือคณะบุคคลเป็นเจ้าของ การบริหารงานเป็นอิสระ ไม่ขึ้นอยู่กับโรงแรมอื่นๆ จึงทำให้มีความคล่องตัว และมีอำนาจในการบริหารงาน สามารถปรับทิศทางในการบริหารสอดคล้องกับความต้องการของตลาดได้ สะดวกแต่ก็มีข้อจำกัดในด้านประสบการณ์ในการบริหารงาน การสร้างเครือข่ายด้านการตลาด และการขยายธุรกิจในอนาคต

4.2 โรงแรมเครือข่าย (Chain Hotels) โรงแรมเครือข่ายจัดแบ่งการบริหารงานออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

4.2.1 การบริหารโดยบริษัทแม่ (Parent Company) โรงแรมเครือข่ายในลักษณะนี้ ทรัพย์สิน การบริหารงาน เป็นของบริษัทแม่ทั้งหมด บริษัทแม่เป็นองค์กรกลางในการจัดวางระบบการบริหารงานในโรงแรมเครือข่ายทั้งหมดให้เป็นแนวทางเดียวกัน และใช้ชื่อเดียวกันทุกสาขา ความได้เปรียบของโรงแรมประเภทนี้ ก็คือ มีทรัพย์สินในการลงทุนมาก บริหารงานโดยมืออาชีพที่มีประสบการณ์ สร้างระบบการตลาด และการส่งเสริมการขายร่วมกัน แยกสามารถจดจำได้ง่าย ข้อเสียคือระบบงานเป็นแนวเดียวกันหมด ไม่มีความหลากหลายแตกต่างกันตามลักษณะของสิ่งแวดล้อมในแต่ละพื้นที่

4.2.2 การบริหารโดยพันธสัญญา (Management Contract) การบริหารงานในลักษณะนี้ เป็นรูปแบบหนึ่งของการบริการโรงแรมแบบเครือข่าย ทรัพย์สินในการจัดสร้างโรงแรมเป็นของบุคคลภายนอกบริษัทแม่ แต่ต้องการใช้ระบบการบริหารงานแบบเครือข่าย ทั้งนี้เพราะระบบเครือข่ายมีบุคลากรที่มีความสามารถ การจัดวางระบบงานที่ดี มีข้อได้เปรียบในด้านการตลาด และการส่งเสริมการขาย นอกจากนี้ในด้านการเสนอโครงการกู้ยืมเงินเพื่อสร้างโรงแรม ถ้าการบริหารงานโดยผ่านระบบเครือข่ายธนาคาร หรือองค์กรธุรกิจด้านการลงทุนก็อนุมัติโครงการได้ง่ายขึ้น เพราะมีความมั่นใจในการบริหารงาน ดังนั้น การที่ผู้ลงทุนทางด้านการโรงแรม ต้องเสียผลประโยชน์จากรายได้ส่วนหนึ่งในการประกอบธุรกิจให้แก่ ผู้บริหารโรงแรมในระบบเครือข่าย ก็คุ้มค่าในการลงทุน และลดความเสี่ยงของธุรกิจ

4.2.3 การบริหารงานแบบแฟรนไชส์ (Franchise Groups) คำว่า แฟรนไชส์ หมายถึง สิทธิพิเศษที่บริษัทแม่มอบให้แก่ผู้ที่เข้าร่วมกิจการหรือเจ้าของธุรกิจแฟรนไชส์ เจ้าของธุรกิจดังกล่าวแล้ว ไม่ใช่ผู้แทนจำหน่ายและไม่ใช่พนักงาน แต่เป็นผู้บริหารงาน โดยใช้เครื่องหมายการค้า สินค้า หรือบริการ ระบบงานและข้อบังคับต่างๆ ของบริษัทแม่เจ้าของธุรกิจ หรือบริษัทในเครือ ต้องจ่ายค่าสมาชิก ค่าลิขสิทธิ์ ค่าสัญญา และเงินทุนประกอบการตามข้อตกลง (ธานี ปิติสุข, 2535, หน้า 24 - 25) ทั้งนี้เพื่อแลกเปลี่ยนกับข้อได้เปรียบในเรื่องการบริหารงาน การใช้เครื่องหมายการค้าร่วมกัน การส่งเสริมการขาย และชื่อเสียงที่ดีของบริษัทแม่ ระบบแฟรนไชส์ในปัจจุบันแพร่หลายทั้งธุรกิจบริการและการขายผลผลิตที่มีตัวตน เช่น ร้านค้าต่างๆ

ในด้านการโรงแรม ระบบแฟรนไชส์จะวางระบบการจัดการบริหารหน้าที่ของบุคลากร การวางแผนพัฒนาองค์กร ระบบการตลาดออกแบบในการตกแต่งโรงแรม การใช้วัสดุอุปกรณ์ และการวางระบบงานบริการให้ได้มาตรฐาน เจ้าของธุรกิจโรงแรมในระบบแฟรนไชส์มีสิทธิ และอำนาจในการจัดการ แต่ต้องสอดคล้องกับข้อตกลงซึ่งให้ไว้กับระบบแฟรนไชส์ (Gray and Liquori, 1994,p. 308 - 309) กล่าวโดยสรุประบบแฟรนไชส์จะให้บริการ 3 ประการ คือ ประการที่หนึ่งวางระบบการบริหาร และพัฒนาบุคลากร ประการที่สอง จัดวางระบบการตกแต่งร้านให้ได้มาตรฐาน และประการที่สาม ช่วยเหลือด้านการตลาด

การจัดแบ่งประเภทของโรงแรมดังกล่าวแล้ว ยังไม่มีข้อตกลงสากล ดังนั้นการจัดแบ่งประเภทจึงแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้จัดประเภทว่าใช้หลักการอะไร เช่น การเข้าพักอาศัย ที่ตั้งของโรงแรม การบริการ การบริหาร ราคาห้องพัก ขนาดของโรงแรม หรือหลักการอื่นๆ ในบางประเทศ เช่น ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ มีที่พักในฟาร์มแกะ (Farmstays) หรือที่พักในรถยนต์ (Motor Camps) ในรถยนต์จะจัดห้องพัก ห้องน้ำ และห้องอาหาร ผู้เช่ารถยนต์ประเภทนี้สามารถพักในรถได้ นอกจากนี้ยังมีบริการที่พักร่วมกับเจ้าของบ้าน (Homestays) เจ้าของบ้าน จัดที่พัก อาหารมื้อเช้า มื้อเย็น ให้แก่ผู้เช่าอาศัย (Collier and Harraway, 1997,p.52)



แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ความหมายของภาวะผู้นำ

ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์ (2533, หน้า 15) ให้คำจำกัดความของภาวะผู้นำไว้ว่า ภาวะผู้นำ คือ ศิลปะหรือกระบวนการที่จะมีอิทธิพลเหนือบุคคล และกระตุ้นให้คนร่วมมือปฏิบัติงานตามผู้นำนั้นด้วยความนับถือ และด้วยความเต็มใจอย่างประสานสัมพันธ์กันจนงานสำเร็จบรรลุเป้าหมายของกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เทพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ (2540, หน้า 23) ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการไม่ใช่บุคคล ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ข้อที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนั้นคือ ผู้นำ (Leader) ผู้ตาม (Followers) และสถานการณ์ (Situation) ซึ่งการปฏิสัมพันธ์ขององค์ประกอบเหล่านี้จะเป็นสิ่งกำหนดผลลัพธ์หรือสิ่งนำออกของภาวะผู้นำ ได้แก่ ความพึงพอใจในการกระทำ และความพึงพอใจในงาน

กรองแก้ว อยู่สุข (2542, หน้า 5) อธิบายว่า ภาวะผู้นำคือ ความสามารถที่จะใช้อิทธิพลนำกลุ่มไปสู่วัตถุประสงค์ ซึ่งอิทธิพลนี้อาจได้รับมาอย่างเป็นทางการเช่น การได้รับแต่งตั้งให้เป็นหัวหน้าหน่วยงาน ผู้จัดการและผู้อำนวยการ เป็นต้น ซึ่งได้มีการกำหนดขอบเขตการใช้อำนาจหน้าที่ไว้ชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร

จากความหมายของภาวะผู้นำที่ได้กล่าวมา ผู้วิจัยขอสรุปความหมายภาวะผู้นำ คือ บุคคลหนึ่งที่มีความสามารถที่จะจูงใจหรือใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่นหรือผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อปฏิบัติงานและเกิดความเข้าใจที่ตรงกันได้ และร่วมมือกับผู้นำดำเนินงานจนกระทั่งบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

การศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำและการพัฒนาทฤษฎีภาวะผู้นำนั้นได้มีการจัดกลุ่มแนวทางการศึกษาภาวะผู้นำไว้หลายแบบ ซึ่ง Yukl (1994 อ้างถึงใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2545, หน้า 44) แบ่งกลุ่มทฤษฎีออกเป็น 4 กลุ่ม คือ การศึกษาคุณลักษณะของผู้นำ (Traits Approach) การศึกษาพฤติกรรมของผู้นำ (Behavior Approach) การศึกษาผู้นำตามสถานการณ์ (Situational Approach) และการศึกษาอิทธิพลอำนาจของผู้นำ (Power-Influence Approach) เพื่อให้เกิดความสอดคล้องและ

นำไปประยุกต์ใช้กับการบริหารทางธุรกิจที่มีโครงสร้างขององค์กรที่เปลี่ยนไปจากเดิม และยังมี การเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นั้น จึงได้มีการพัฒนาแนวทางการศึกษาภาวะผู้นำในแนวทางใหม่ โดยศึกษาถึง การพัฒนาของความสัมพันธ์และการใช้อำนาจการบังคับบัญชาระหว่างผู้นำและผู้ตามซึ่ง Bass (1998)สรุปรูปแบบของภาวะผู้นำได้ 3 แบบ คือ ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีของ Bass เนื่องจากทฤษฎีมีความเหมาะสม และสอดคล้องกับภาวะผู้นำในปัจจุบัน ซึ่งสามารถอธิบายภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพของหัวหน้างานใน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ต้องทำงานอยู่ในสภาวะการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปของสิ่งแวดล้อม ทั้งภายในและภายนอกองค์กร และต้องการพฤติกรรมของหัวหน้างานที่มีมุมมองใหม่ๆในการทำงานที่ทัน ต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสามารถอธิบายแนวคิดดังกล่าวได้ดังนี้

ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)

ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงเป็นทฤษฎีของการศึกษาภาวะผู้นำแนวใหม่ของภาวะผู้นำโดย มี Burn และ Bass เป็นสองท่านแรกที่ได้กล่าวถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงแสดงให้เห็นว่าเป็นทฤษฎี ของการศึกษาภาวะผู้นำแนวใหม่ เพราะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ไปสู่ ความเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ และมีการกระจายอำนาจหรือสร้างพลังใจต่อผู้คนได้ เป็นผู้มีคุณธรรมและ กระตุ้นผู้ตามให้มีความเป็นผู้นำซึ่งภาวะผู้นำลักษณะนี้กำลังเป็นที่ต้องการอย่างยิ่งในปัจจุบัน Mosley และคณะ (อ้างถึงใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2545, หน้า 89)

Burn (1978 อ้างถึงใน สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2544, หน้า 41) กล่าวว่า ภาวะผู้นำแบบ เปลี่ยนแปลงมีลักษณะที่สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญขึ้น ผู้นำแบบนี้มีความสามารถในการ นำการเปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์ กลยุทธ์และวัฒนธรรมขององค์กรพร้อมไปกับการส่งเสริมความริเริ่ม สร้างสรรค์ด้านผลงาน ผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ อีกด้วย และจะไม่ใช้แรงจูงใจทางวัตถุให้มีอิทธิพล เห็นแก่ผู้ตาม แต่จะเน้นคุณลักษณะที่เป็นนามธรรมมากกว่า เช่น ใช้วิสัยทัศน์ ค่านิยมร่วมและความคิดใน การสร้างความสัมพันธ์ต่อกัน การทำให้กิจกรรมต่าง ๆ เกิดความหมายในเชิงคุณค่า การสร้างความเข้าใจ และความรู้อื่นของผู้ตามตลอดกระบวนการเปลี่ยนแปลง ความเป็นภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง จึง ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะเฉพาะตัวของผู้นำ เช่น ค่านิยม ความเชื่อ และคุณสมบัติอื่นของผู้นำเองมากกว่า

กระบวนการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม

Bass (1985 อ้างถึงใน Bass, 1998, p.37) ได้พัฒนาแนวคิดของ Burn และอธิบายภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงในแง่ผลกระทบของผู้นำที่มีต่อผู้ตามว่า ผู้ตามจะรู้สึกไว้วางใจ จงรักภักดีและการยอมรับต่อผู้นำ นอกจากนี้ผู้ตามยังถูกกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจให้ทำงานมากกว่าปกติ ผู้นำลักษณะนี้สามารถเปลี่ยนสภาพปัจเจกบุคคลและองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ ด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพผู้ตามในด้านความผูกพันของผู้ตามให้ตระหนักถึงความสำเร็จและเห็นคุณค่าของผลงานที่เกิดขึ้น และด้านการโน้มน้าวจิตใจของผู้ตามให้เห็นประโยชน์ของตนเองที่ได้รับจากองค์กรและทีมงาน ตลอดจนเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมขององค์กรและหมู่คณะแทน

นอกจากนี้ Bass ยังชี้ให้เห็นว่าผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงนอกจากจะมีความสามารถพิเศษเหนือกว่าคนอื่น ๆ นั้นยังไม่เพียงพอ เพราะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงจะมีอิทธิพลต่อผู้ตามโดยการกระตุ้นอารมณ์อย่างแรง ให้มีอารมณ์ร่วมกับผู้นำ หรืออาจจะโดยการให้คำแนะนำ คำปรึกษา Bass จึงได้เสนอองค์ประกอบของผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงที่เป็นคุณลักษณะที่ผู้นำสามารถพัฒนาด้วยตนเองไว้ 4 ด้าน (Bass, 1998, p.45) ดังนี้

1. พฤติกรรมโดยเสน่ห์ (Charismatic Behaviors) หรือพฤติกรรมอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ (Idealized Influence) เป็นพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงออกถึงการมีวิสัยทัศน์และมีวัตถุประสงค์ที่แจ่มชัดเป็นผู้นำที่ผู้ตามให้ความไว้วางใจและให้ความนับถือเป็นผู้สร้างพันธกิจ (Mission) ในอนาคตขององค์กร และสามารถแสดงให้เห็นให้ผู้ตามเชื่อว่าต้องสำเร็จได้ ผู้ตามจึงเต็มใจที่จะทุ่มความพยายามมากกว่าปกติเพื่อให้บรรลุความสำเร็จ

2. การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) เป็นพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงออกให้ผู้ตามตระหนักถึงคุณค่า ความหมายและความสำคัญของงานที่ทำ ตลอดจนสร้างความน่าท้าทายในการทำงานให้กับผู้ตาม

3. พฤติกรรมกระตุ้นให้เกิดการใช้ปัญญา (Intellectual Stimulation) เป็นพฤติกรรมที่ผู้นำกระตุ้นให้กำลังใจ เสริมแรงให้กับผู้ตามค้นหาวิธีใหม่ในการทำงานโดยช่วยผู้ตามหัดสงสัยและตั้งคำถามต่อความเชื่อพื้นฐานที่เคยประพฤติปฏิบัติมาจนเคยชิน ฝึกให้มองปัญหาเดิมด้วยมุมมองใหม่ หรือมองจากแง่มุมต่าง ๆ เป็นต้น

4. พฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์รายบุคคล (Individualized Consideration) เป็นพฤติกรรมที่ผู้นำให้ความใส่ใจต่อความต้องการของผู้ตามแต่ละคน ตลอดจนให้ความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพด้านต่างๆ ของผู้ตามเป็นรายบุคคลโดยใช้วิธีเช่น การกระจายอำนาจความรับผิดชอบตัดสินใจ การช่วยเหลือเป็นที่เล็ง (Mentor) การเป็นผู้สอนงาน (Coach) การให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์ การไปศึกษาอบรม เป็นต้น

ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional leadership)

ผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนคนแรก คือ Burn (1978 อ้างถึงใน สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2544, หน้า 59) โดยให้ความคิดเห็นว่าพื้นฐานของผู้นำแบบแลกเปลี่ยนคือการใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม โดยที่ผู้นำยอมรับความต้องการของผู้ตามด้วยการให้วัตถุสิ่งของมีค่าตามที่ต้องการ แต่มีเงื่อนไขแลกเปลี่ยนให้ผู้ตามต้องทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดหรือปฏิบัติหน้าที่ได้สำเร็จตามข้อตกลง ผู้ตามก็จะได้รับรางวัลตอบแทนเป็นการแลกเปลี่ยน ขณะที่ผู้นำก็ได้ประโยชน์จากผลงานที่สำเร็จนั้น ผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจึงเน้นที่การทำให้การดำเนินการขององค์กรในปัจจุบันเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ผู้นำแบบนี้จึงมีความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหน้าที่ทางการบริหาร เช่น การวางแผน การจัดองค์กร การจัดสรรงบประมาณ และการติดตามควบคุม เป็นต้น ในการทำงานจึงไม่เน้นความสัมพันธ์ส่วนตัว ผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจึงมีความเป็นบริหารจัดการมากกว่า พฤติกรรมความหมายของการเป็นผู้นำ ทั้งนี้เพราะแสดงพฤติกรรมในการบริหารจัดการมากกว่าการนำ โดยมุ่งเน้นความมีประสิทธิภาพเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตามผู้นำแบบแลกเปลี่ยนสามารถปรับให้มีประสิทธิผลเพิ่มขึ้นได้ และพร้อมที่ยื่นมือเข้าไปช่วยเหลือผู้ตามให้เกิดความมั่นใจตนเอง นอกจากนี้การช่วยตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้ตามจะทำให้ผลงานและขวัญกำลังใจของผู้ตามสูงขึ้นด้วย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เพิ่มความเป็นภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงได้มากขึ้นนั่นเอง

Bass and Avolio (1990, p.34) กล่าวว่า ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน เป็นการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม ทั้งผู้นำและผู้ตามมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน พึ่งพากันและกัน การแลกเปลี่ยนอาจเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่เห็นได้ชัดเจน เช่น พยายามทำให้เห็นว่าทำงานหนักเพื่อแลกกับการได้เงินเดือน 2 ชั้น หรือแลกเปลี่ยนในสิ่งที่เห็นได้ไม่ชัดเจน เช่น แลกเปลี่ยนการยอมรับซึ่งกันและกัน เป็นต้น

ดังนั้นผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจะใช้วิธีการเจรจาต่อรองมากที่สุด ผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจึงมีลักษณะดังนี้

1. รู้ว่าผู้ตามต้องการอะไรจากการทำงาน และพยายามให้ผู้ตามได้รับสิ่งที่ต้องการ トラบเท่าที่เขา
ยังทำงานได้ผล

2. แลกเปลี่ยนรางวัล และสัญญาว่าจะให้รางวัลถ้ามีความพยายามในการทำงาน

3. ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ตามเท่าที่ผู้ตามยังคงทำงานได้สำเร็จ

องค์ประกอบที่สำคัญของผู้นำแบบแลกเปลี่ยนที่ทำให้มีอิทธิพลต่อผู้ตาม คือ การให้รางวัลตาม
สถานการณ์และการบริหารแบบวางเฉย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การให้รางวัลตามสถานการณ์ (Contingent Reward) เกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้นำ
และผู้ตามซึ่งเน้นการแลกเปลี่ยนนั้นคือ ผู้นำให้รางวัลที่เหมาะสม เมื่อผู้ตามปฏิบัติงานตามข้อตกลง ผู้นำจะ
จะพยายามส่งเสริมหรืออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ตามเพื่อที่จะได้สามารถทำงานได้ตามข้อตกลง ผู้นำจะ
ศึกษาความต้องการของผู้ตาม แล้วประสานสัมพันธ์ระหว่างการเสนอความต้องการของผู้ตามกับผลงานที่
ผู้นำต้องการให้เกิดขึ้น ในการให้แรงเสริม(Reinforcement) แก่ผู้ตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชานั้นผู้นำแบบ
แลกเปลี่ยนอาจชมเชยเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้ดี ขึ้นเงินเดือน ให้โบนัส เลื่อนตำแหน่ง สร้าง
บรรยากาศที่ดีในการทำงาน เพื่อช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานได้ดี ให้การสรรเสริญยกย่อง ให้การ
ยอมรับต่อหน้าบุคคลอื่น นอกจากนั้นผู้นำอาจอธิบายรายละเอียดของภารกิจที่จะต้องปฏิบัติเพื่อลดความ
คลุมเครือและความขัดแย้งในการทำงาน ให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานของงาน
ติดตามงานทบทวนการทำงานและสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานได้สำเร็จ การให้รางวัลตาม
สถานการณ์นั้นมักจะเป็นการจูงใจโดยให้รางวัลเป็นการตอบแทน เป็นการจูงใจเพื่อสนองความต้องการ
พื้นฐานและเป็นแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motives) เป็นส่วนใหญ่ ยิ่งไปกว่านั้นอาจทำให้ผู้ตาม
ตอบสนองความต้องการเฉพาะตนมุ่งผลประโยชน์ส่วนตนกลายเป็นคนเห็นแก่ตัวทำงานเพื่อตนเอง มิใช่
เพื่อกลุ่มหรือเพื่อองค์กร

2. การบริหารแบบวางเฉย (Management-By-Exception) เป็นการบริหารงานที่ปล่อยให้
เป็นไปตามสภาพคงเดิม ผู้นำไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยว จะเข้าไปแทรกก็ต่อเมื่อมีสิ่งผิดปกติเกิดขึ้น หรือการทำงาน
ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน การส่งเสริมแรงมักจะเป็นทางไม่ดี คือ การตำหนิ ให้ข้อมูลย้อนกลับทางที่ไม่ดี

สรุปว่าเป็นการบริหารงานโดยไม่เปลี่ยนแปลงสิ่งใดปล่อยให้ทำงานเหมือนเดิม จะเข้าไปยุ่งก็ต่อเมื่องานบกพร่องหรือเป็นไปได้ตามมาตรฐาน ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนนี้อาจเป็นได้ทั้งเชิงรับ (Passive) และเชิงรุก (Active)

2.1 ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนเชิงรับ เป็นผู้นำที่ใช้วิธีการบริหารจัดการการทำงานแบบเดิมและพยายามรักษาสถานภาพเดิมตราบเท่าที่วิธีการทำงานแบบเก่ายังใช้ได้ผลแต่จะเข้าไปแทรกแซงก็ต่อเมื่อมีสิ่งกีดขวางเกิดขึ้นหรือการทำงานได้ต่ำกว่ามาตรฐาน โดยผู้นำบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ มีลักษณะคล้ายคอยจับผิด เมื่อพบก็จะใช้วิธีการตำหนิลงโทษ โดยไม่มีการบอกกล่าวให้ทราบล่วงหน้าเพื่อให้มีโอกาสได้ปรับปรุงแก้ไขหรือป้องกันก่อน พฤติกรรมของผู้นำบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ จึงมีผลร้ายแรงต่อแรงจูงใจของผู้ตาม

2.2 ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนเชิงรุก เกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามในเรื่องการแลกเปลี่ยนชนิดกันไว้ดีกว่าแก้ เช่น ให้รางวัลหรือผลตอบแทนเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำตามข้อตกลง ผู้นำเชิงรุกจะเน้นการให้รางวัลเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานได้สำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ ดังนั้นภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนเชิงรุกจึงประกอบไปด้วยการแสวงหาข้อมูลที่จะช่วยให้ผู้นำทราบว่าความต้องการของผู้ตามในขณะนี้คืออะไร และช่วยให้ผู้ตามทราบว่าต้องทำงานอะไร ต้องแสดงบทบาทอย่างไร จึงจะทำงานได้สำเร็จ แรงจูงใจของผู้ตามจะสูงขึ้นถ้ามีความสอดคล้องระหว่างความต้องการของผู้ตามกับสิ่งที่ผู้นำหวังว่าจะทำให้สำเร็จหรือกับรางวัลหรือผลตอบแทนที่ผู้ตามปรารถนา

เมื่อพิจารณาให้ดีแล้วจะเห็นได้ว่าภาวะผู้นำทั้งสองแบบล้วนมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ผู้นำที่ดีจึงต้องรู้จักเลือกใช้ภาวะผู้นำทั้งแบบเปลี่ยนแปลงและแบบแลกเปลี่ยนควบคู่กันไป แต่จะเลือกใช้ภาวะผู้นำแบบใดมากน้อยกว่าอีกแบบหนึ่งนั้นขึ้นอยู่กับตัวแปร 2 ประการคือระดับความสลับซับซ้อนขององค์การ (Complexity of Organization) และระดับความจำเป็นที่ต้องการเปลี่ยนแปลง (Amount of Change Needed) โดย Kotter (1990 อ้างถึงใน สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2544, p.60) ให้ความเห็นไว้ว่า

1. ในภาวะที่จำเป็นต้องการเปลี่ยนแปลงสูงจำเป็นต้องใช้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงมากกว่าภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

2. ในสถานการณ์ที่มีความซับซ้อนสูง จำเป็นต้องใช้หลักการบริหารจัดการนั้นคือ ต้องใช้ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมากกว่าภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง

ความแตกต่างระหว่างภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

ผู้วิจัยขอสรุปความแตกต่างระหว่างภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนได้ดังนี้

สมยศ นาวิการ (2540, หน้า 43) ได้กล่าวถึงความแตกต่างระหว่างภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนของ Bass ไว้ว่า ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงจะบันดาลใจบุคคลให้ดำเนินตามสิ่งที่คาดหวังที่เกินไปจากแผนงานในทางกลับกันภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจะตรวจสอบบุคคล ดังนั้นบุคคลจะทำตามความคาดหวังที่เป็นไปตามแผนงาน ความแตกต่างนี้หมายถึงความแตกต่างระหว่างการรักษาฐานะเดิมและการสนับสนุนการเจริญเติบโตอย่างสร้างสรรค์ได้ สิ่งที่สำคัญของความแตกต่างไม่ใช่จะเป็นระหว่างผู้นำที่ดีและไม่ดี แต่ความเป็นผู้นำทั้งสองเป็นสิ่งจำเป็นในปัจจุบันนี้ซึ่งอธิบายได้ตามตารางนี้

ตารางที่ 1 : ความแตกต่างระหว่างภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

	ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง	ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน
ฐานะเดิม	การคัดค้านและพยายามจะเปลี่ยนแปลงฐานะเดิม	การเห็นด้วยและพยายามจะรักษาฐานะเดิม
การมุ่งเป้าหมาย	เป้าหมายเชิงอุดมคติจะแตกต่างอย่างมากจากฐานะเดิม การมีมุมมองระยะยาว	เป้าหมายจะไม่แตกต่างจากฐานะเดิม
การมุ่งเวลา	การจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้มุ่งที่เป้าหมายระยะยาว	การมีมุมมองระยะสั้นการมุ่งผลลัพธ์ปัจจุบัน
กลยุทธ์การจูงใจ	การจูงใจผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาด้วยการบันดาลใจพวกเขาให้ตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลระดับสูง (ความสมหวังในชีวิต)	การจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยรางวัลที่มองเห็นได้ในปัจจุบัน
พฤติกรรมมาตรฐาน	การกระตุ้นผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาให้คิดค้นสิ่งใหม่และทดลอง	ความพอใจที่จะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำตามกฎและธรรมเนียม
การแก้ปัญหา	การถามคำถามทำงานร่วมกันหรือกระตุ้นผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาให้พัฒนาคำตอบของพวกเขาเอง	การแก้ไขปัญหให้กับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา หรือบอกพวกเขาว่าคำตอบจะถูกค้นหาได้จากที่ไหน

ที่มา: สมยศ นาวิการ.(2540) *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: ผู้จัดการ

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์(2544,หน้า 67) สรุปว่า ความสัมพันธ์ของผู้นำทั้งสองแบบดังกล่าวขึ้นอยู่กับความเชื่อว่า ผู้นำที่ประสบความสำเร็จนั้นวัดจากควมมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และความมีประสิทธิภาพ (Effective) แล้ว ผู้นำก็จำเป็นต้องแสดงพฤติกรรมทั้งการบริหารจัดการ (Managing) ควบคู่ไปกับการนำ (Leading) นั่นก็หมายความว่า จำเป็นต้องมีทั้งความเป็นผู้นำพร้อมกับภาวะเปลี่ยนแปลง ผู้นำแบบแบบแลกเปลี่ยน แต่ทั้งนี้จะต้องคำนึงถึงสถานการณ์นั้น ๆ เป็นสำคัญ

ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (Laissez – Faire Leadership)

เนื่องจากมีนักวิชาการได้ให้คำจำกัดความของภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายไว้มากมายผู้วิจัยจึงได้รวบรวมคำจำกัดความเหล่านั้นมาเสนอ ดังนี้

Bass and Avolio (1994 อ้างถึงใน Peter, 2001, หน้า 183) กล่าวว่าหัวหน้างานแบบปล่อยตามสบายจะขาดซึ่งความรับผิดชอบมีการตัดสินใจที่ล่าช้า ไม่ให้ความคิดเห็นและมีความพยายามเพียงน้อยนิดที่จะช่วยผู้ใต้บังคับบัญชาให้บรรลุวัตถุประสงค์ใดๆ ไม่มีรางวัลใดๆ ให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือแม้แต่ความพยายามที่จะช่วยพัฒนาบุคคลเหล่านั้นเช่น ประธานของบริษัทรถการผลิตเล็กๆ ที่ไม่มีการเรียกการประชุมหน่วยงานใดๆ ที่เกี่ยวข้องไม่มีนโยบายหลักให้กับบริษัทและไม่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

Bass (1998, หน้า 18) ให้คำจำกัดความว่าผู้นำแบบปล่อยตามสบายจะมีลักษณะที่หลีกเลี่ยงการตัดสินใจไม่มีความรับผิดชอบและจะเป็นผู้นำที่หนีปัญหา บกพร่องในการเอาใจใส่ดูแลลูกน้องและมักจะหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบโดยหมกมุ่นอยู่กับงานของตนเองเพียงอย่างเดียวการให้ความช่วยเหลือและไม่สนใจผลการปฏิบัติงานของลูกน้องและมักจะขาดงานบ่อยๆ

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดทฤษฎีภาวะผู้นำทั้ง 3 แบบมาเป็นแนวคิดในการศึกษาวิจัย ซึ่งหมายถึงหัวหน้างานในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมได้แสดงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในการทำงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานสามารถรับรู้ได้ถึงพฤติกรรมและภาวะผู้นำดังกล่าวสามารถนำไปสู่การทำงานร่วมกันระหว่างหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติซึ่งส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน

ความหมายของเพื่อนร่วมงาน

วัลลภ สติประชา (2554) ให้ความหมายของคำว่าเพื่อนร่วมงาน คือ การทำงานเป็นทีมที่ดี นอกจากทุกคนช่วยกันทำงานสู่เป้าหมายเดียวกันแล้วนั้น ยังต้องช่วยเหลือเติมเต็มซึ่งกันและกัน

Locke (1976 อ้างถึงในอารี, 2537, หน้า 56) ให้ความหมายเพื่อนร่วมงานว่า เป็นองค์ประกอบที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่ดีความสามารถ พึงพาอาศัยอะไรไม่ได้และไม่เป็นมิตรก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการทำงานไปด้วย

พวงเพชร วัชรอยู่ (2537, หน้า 79) ให้ความหมายของคำว่า ผู้ร่วมงานหรือเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ระบบความสัมพันธ์ในหน่วยงานของกลุ่มคนทำงานที่มีขึ้นทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การจัดวางความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการเป็นโครงสร้างที่มีส่วนต่างๆหลายส่วนประกอบกันทำให้มีการติดต่อประสานงานที่มีระเบียบขึ้น ส่วนความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการในหน่วยงานจะเกิดขึ้นเสมอในเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยธรรมชาติการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ ย่อมมีความต้องการคบหากันเพื่อให้เกิดความอบอุ่น สุขใจ อันเป็นการตอบสนองความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ การคบหากันหรือรวมกลุ่มกันในลักษณะที่ไม่เป็นทางการนี้ อาจมีที่มาจากสถานศึกษาที่เดียวกันหรือภูมิภาคเดียวกัน หรือคนจากแผนกหนึ่งไปแผนกหนึ่ง หรือคนที่อยู่ระหว่างระดับหนึ่งกับคนที่อยู่ระดับอื่น

จากความหมายของคำว่าเพื่อนร่วมงานที่ได้กล่าวมานั้นผู้วิจัยขอสรุปความหมายเพื่อนร่วมงาน คือ ระบบที่มีการจัดความสัมพันธ์กันขึ้นภายในองค์กรที่จะสามารถทำงานหรือประสานงาน ทำให้การทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันเพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่สามารถทำงานกันเป็นได้อย่างดีหรือไม่นั้น ต้องอยู่ในระดับความสัมพันธ์กันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ที่ทำให้งานเป็นไปอย่างเรียบร้อยและสร้างความพึงพอใจต่อการทำงานของคุณคนในทีมได้

ทฤษฎีความต้องการของ Maslow

Maslow เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์จำนวนมากสามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้มของบุคคลในการ

ค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตได้รับความต้องการเป็นความจริงที่จะกล่าวว่า กระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของ Maslow โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลมีความต้องการที่จะได้รับสิ่งที่พึงพอใจและเมื่อบุคคลได้รับสิ่งนั้นไปแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความต้องการในสิ่งอื่นๆ ต่อไป ถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ที่เป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งอยู่เสมอ

Maslow กล่าวว่า ความต้องการของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิดและความต้องการเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความ ต้องการ ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความต้องการขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (The Need –Hierarchy Conception of Human Motivation) Maslow เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปไว้เป็นลำดับดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs)
2. ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs)
3. ความต้องการด้านความรักและความเป็นเจ้าของ (Belonginess and love Needs)
4. ความต้องการที่จะได้รับการนับถือยกย่อง (Esteem Needs)
5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization Needs)

ลำดับขั้นความต้องการของ Maslow มีการเรียงลำดับขั้นความต้องการที่อยู่ในขั้นต่ำสุดจะต้องได้รับความพึงพอใจเสียก่อนบุคคลจึงจะสามารถผ่านพ้นไปสู่ความต้องการที่อยู่ในขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับจะอธิบายโดยละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุดและเห็นได้ชัดที่สุดจากความต้องการทั้งหมด เป็นความต้องการที่จะช่วยในการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม การพักผ่อนนอนหลับ ความพึงพอใจที่ได้รับในขั้นนี้จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการในขั้นที่สูงขึ้นไป และถ้าบุคคลใดประสบความล้มเหลวที่จะสนองความต้องการพื้นฐานก็จะไม่ได้รับการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น อย่างไรก็ตามถ้าความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่ได้รับความพึงพอใจ บุคคลก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนั้นไปตลอด ซึ่งทำให้ความต้องการอื่นๆไม่เกิดขึ้น หรือ

กลายเป็นความต้องการระดับรองลงไป

2. ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจแล้วบุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นตอนใหม่ต่อไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่า ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง (Safety or Security) Maslow กล่าวว่า ความต้องการความปลอดภัยนี้จะสังเกตได้ง่ายในทารกและในเด็กเล็กๆ เนื่องจากทารกและเด็กเล็กๆ ต้องการความช่วยเหลือและต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น ตัวอย่างทารกจะรู้สึกกลัวเมื่อถูกทิ้งให้อยู่ตามลำพังหรือเมื่อเขาได้ยินเสียงดังๆหรือเห็นแสงสว่างมากๆแต่ประสบการณ์และการเรียนรู้จะทำให้ความรู้สึกกลัวหมดไป ความต้องการความปลอดภัยจะยังมีอิทธิพลต่อบุคคลแม้ว่าจะผ่านพ้นวัยเด็กไปแล้ว

3. ความต้องการด้านความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Needs) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของเป็นความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่น สมาชิกภายในกลุ่มจะเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับบุคคล กล่าวคือ บุคคลจะรู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้งไม่มีใครยอมรับ หรือถูกตัดออกจากสังคมไม่มีเพื่อนโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อนๆ ญาติพี่น้อง สามีหรือภรรยาหรือลูกๆ ได้ลดน้อยลงไป

4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Self-esteem Needs) เมื่อความต้องการได้รับความรักและการให้ความรักแก่ผู้อื่นเป็นไปอย่างมีเหตุผลและทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจแล้วพลังผลักดัน ในขั้นที่ 3 ก็จะลดลงและมีความต้องการในขั้นต่อไปมาแทนที่ กล่าวคือมนุษย์ต้องการที่จะได้รับความนับถือยกย่องออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

4.1 ความต้องการนับถือตนเอง (Self-respect)คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเอง มีผลสำเร็จไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่นและมีความเป็นอิสระทุกคนต้องการที่จะรู้สึกว่า เขามีคุณค่าและมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงาน

4.2 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem from others) คือ ความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับยกย่อง ได้รับการยอมรับ ได้รับการสนใจ มีสถานภาพและมีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขาน และเป็นที่ยอมรับยินดีมีความต้องการที่จะได้รับความยกย่องชมเชยในสิ่งที่เขา

กระทำซึ่งทำให้รู้สึกว่าคุณค่าความสามารถของเขาได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization Needs) ถ้าความต้องการลำดับขั้นก่อนๆ ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงก็จะเกิดขึ้น Maslow อธิบายความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงว่า เป็นความปรารถนาในทุกสิ่งทุกอย่างซึ่งบุคคลสามารถจะได้รับอย่างเหมาะสม บุคคลที่ประสบผลสำเร็จในขั้นสูงสุดนี้จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ท้าทายความสามารถและศักยภาพของเขาและมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเอง พลังแรงขับของเขาจะกระทำพฤติกรรมตรงกับความสามารถของตน กล่าวโดยสรุปการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเป็นความต้องการอย่างหนึ่งของบุคคลที่จะบรรลุถึงจุดสูงสุดของศักยภาพ เช่น นักดนตรีก็ใช้ความสามารถทางด้านดนตรี ศิลปินจะวาดรูป กวีจะเขียนโคลงกลอน ถ้าบุคคลเหล่านี้ได้บรรลุถึงเป้าหมายที่ตนตั้งไว้เชื่อได้ว่า เขาเหล่านั้นเป็นคนที่รู้จักตนเองอย่างแท้จริง (Maslow, 1970 , p.46) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงจะดำเนินไปอย่างง่ายหรือเป็นไปโดยอัตโนมัติ ในความเป็นจริงแล้ว Maslow เชื่อว่าคนเรามักจะกลัวตัวเองในสิ่งเหล่านี้ “ ด้านที่ดีที่สุดของเราความสามารถพิเศษของเรา สิ่งที่ดีงามที่สุดของเรา พลังความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์” (Maslow, 1962, p.58)

ดังนั้นความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานอยู่ในทฤษฎีความต้องการของ Maslow ใน 5 ขั้นตอนซึ่งอยู่ในขั้นตอนที่ 4 ขั้นตอนที่ต้องการได้รับความยกย่องนับถือจากคนรอบข้าง เนื่องจากการทำงานร่วมกันในโรงแรมนั้นเป็นการทำงานที่เป็นทีม ที่มีขนาดขององค์กรที่ต้องใช้คนในการทำงานจำนวนมากจึงต้องมีการประสานงานระหว่างแผนกหนึ่งไปยังแผนกหนึ่งอยู่ตลอดเวลา ทำให้ต้องได้รับความร่วมมือจากคนในองค์กรเพื่อทำให้งานประสบความสำเร็จ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความหมายของความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2539, หน้า 17) ได้แบ่งแยกความผูกพันออกเป็น 2 แบบ คือ ความผูกพันทางทัศนคติ และความผูกพันทางพฤติกรรม

ความผูกพันทางทัศนคติ คือ การที่คนๆ หนึ่งจะแสดงตนและมีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กรใดๆ ซึ่งมี 3 ลักษณะ คือ 1) มีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) มีเจตนาที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร 3) มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพในองค์กรนั้น ความผูกพันทางพฤติกรรมมีความเกี่ยวข้องกันค่อนข้างมากกับความผูกพันทางทัศนคติและให้ผลคล้ายๆ กันแต่ก็ยังมีความแตกต่างในบางประเด็น คนเราอาจมีความผูกพันต่องานมากขึ้นเพียงเพื่อจะตอบสนองต่อการตัดสินใจรับตำแหน่งนั้นๆ ความผูกพันในเชิงพฤติกรรมและการเปลี่ยนงานที่น้อยลงจะมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อกัน แต่จะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพและปริมาณของงานค่อนข้างน้อย ในบางครั้งความผูกพันทางพฤติกรรมจะเป็นตัวการกำหนดพฤติกรรมของบุคคลมากกว่าสาเหตุอื่นๆ

Steers (1977, p. 46) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกของพนักงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่น และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งสามารถแบ่งลักษณะของความผูกพันต่อองค์กรไว้ 3 ประการ คือ (Steers, 1991, p.79)

1. เป็นความเชื่ออย่างแรงกล้า และยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจและสมัครใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร

ส่วน Steers และ Porter (1983, p. 442) ได้สรุปการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรว่าสามารถแบ่งออกเป็น 2 แนวคิด คือ

1. ความผูกพันทางทัศนคติเป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรโดยที่บุคคลจะนำตนเองไปเป็น

ส่วนหนึ่งขององค์การและผูกพันต่อองค์การในฐานะเป็นสมาชิกขององค์การ เพื่อไปสู่เป้าหมายขององค์การ

2. ความผูกพันทางพฤติกรรมเป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์การที่เป็นพฤติกรรมปัจจัยความสนใจที่บุคคลได้รับจากองค์การ เช่น การได้รับความนับถือเป็นผู้อาวุโส การได้รับค่าตอบแทนสูง จึงมีความผูกพันต่อองค์การ โดยไม่ต้องการเสียผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์การถ้าจะละทิ้งไปทำงานที่อื่นก็ไม่คุ้มค่าที่จะจากองค์การไป

Allen และ Meyer (อ้างถึงใน อนันต์ชัย คงจันทร์, 2529, หน้า 35-36) ได้สรุปแนวความคิดในเรื่องความผูกพันต่อองค์การเป็น 3 แนวคือ

1. แนวความคิดด้านทัศนคติ แนวคิดนี้จะมองว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่าหมายถึง 1) ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ 2) ความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การไว้

2. แนวคิดด้านพฤติกรรม แนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์การในรูปแบบความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์การก็จะมี การแสดงรูปแบบพฤติกรรมอย่างต่อเนื่องหรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่คนพยายามรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน ก็เนื่องจากเปรียบเทียบผลได้และผลเสียที่จะเกิดขึ้น หากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกไปอย่างถาวรแล้ว ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะต้นทุนที่จะเกิดหรือผลประโยชน์ที่เสียไป ทฤษฎีที่เป็นแนวคิดนี้คือทฤษฎี Side Bet ของ Howart S, Becker ซึ่งสรุปได้ว่า การพิจารณาความผูกพันต่อองค์การเป็นผลมาจากการที่คนเปรียบเทียบซึ่งน้ำหนักว่า ถ้าหากเขาลาออกจากองค์การไปเขาจะสูญเสียอะไรบ้าง

3. แนวความคิดทางด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นความจงรักภักดี และเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์การ ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์การและสังคม บุคคลรู้สึกว่าเมื่อเขาเข้าเป็นสมาชิกขององค์การก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์การ เพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำ ความผูกพันต่อองค์การนั้นเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ

สรุปแนวคิดทั้ง 3 แนวคือความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าคนยังมีความผูกพันต่อองค์กรสูงมากเท่าไรแนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์กรไปก็ลดน้อยถอยลงไปเท่านั้น แต่อย่างไรก็ตามแนวความคิดทั้ง 3 แนว ต่างกันตรงที่ว่าแนวความคิดแรกมองว่า คนที่ทำงานกับองค์กรโดยไม่ลาออกไปไหนเป็นเพราะเขามีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร แนวความคิดที่สองมองว่า คนต้องอยู่กับองค์กรเพราะเขาจำ เป็นต้องอยู่ไม่เช่นนั้น เขาจะสูญเสียผลประโยชน์หลายๆอย่างที่เขาควรได้จากการลงทุนไป แนวความคิดที่สามมองว่า คนผูกพันต่อองค์กรเพราะเขาคิดว่าเขาควร จะอยู่หรือเป็นสิ่งที่ควรจะทำทั้งนี้เพื่อความถูกต้องและเหมาะสมทางสังคม

Gibson (1991, p. 738) ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวความเต็มใจและสมัครใจ รวมถึงความจงรักภักดีความซื่อสัตย์ของพนักงานที่มีต่อบริษัท

ผลที่เกิดจากความผูกพันต่อองค์กร

เมื่อบุคคลเกิดความผูกพันต่อองค์กรแล้วมักจะเกิดผลในทางที่ดีต่อองค์กรเช่นกันดังเช่นได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้

ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์ (2529, หน้า 97) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กรดังนี้

1. พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงจะมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง
2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไปเพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา
3. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กรมักจะมี ความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ
4. จากความหมายของคำว่า ความรู้สึกผูกพัน (Commitment) เราอาจคาดหวังได้ว่าบุคคลที่รู้สึกผูกพันเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอควรในการทำงานให้กับองค์กรและมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น

ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2539, หน้า 19) ที่กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนงาน ขาดงาน และความสำเร็จของงาน Steers (1977, หน้า 54) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรนั้นจะส่งผลต่ออัตราการขาดงาน (Absenteeism) ซึ่งจากผลการวิจัยต่างๆ พบว่า หากสมาชิกองค์กรมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงแล้ว แนวโน้มของอัตราการขาดงานจะต่ำลง

Luthans (1992, หน้า 125) ได้มีการศึกษาวิจัยพบว่าคนที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรจะมีผลในทางที่ดีต่อองค์กรดังนี้

1. อัตราการลาออกของพนักงานต่ำ
2. การมาทำงานสายลดลง
3. อัตราการขาดงานลดลง
4. ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น

Greenberg และ Baron (1993, p.176) ได้มีการทำนายว่าบุคคลที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันจะมีความแตกต่างกันในเรื่องของการทำงาน ซึ่งจากคำกล่าวนี้ส่งผลให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล คือ

1. บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงมีแนวโน้มที่จะขาดงาน และลาออกจากงานในระดับต่ำ
2. ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความสมัครใจในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ในระดับสูง ดังนั้นจึงเป็นที่คาดหวังว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง บุคคลนั้นจะเต็มใจร่วมทำงานเป็นอย่างดี
3. บุคคลที่มีความผูกพันในทางบวกกับองค์กร บุคคลนั้นจะพยายามทำงาน และไม่คิดเปลี่ยนงานใหม่

ความผูกพันยังแสดงออกมาทางความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นสิ่งที่แต่ละบุคคลทำงานอย่างเต็มที่เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ จากการศึกษาหลายชิ้นของญี่ปุ่นพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นหัวใจสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร และยังแสดงออกถึงทัศนคติต่องานในรูปแบบของความพึงพอใจในงานอีกด้วย (Steers, 1991, p. 79)

จากแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรดังกล่าวแล้วข้างต้น สรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กร

หมายถึง ทักษะคติในทางบวกซึ่งแสดงถึงความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันของพนักงานกับองค์กร และมีความต้องการที่จะคงไว้ ซึ่งการเป็นสมาชิกรวมทั้งเต็มใจที่จะใช้ความสามารถของตนเพื่อประโยชน์ขององค์กร



แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน

ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

พวงเพชร วัชรอยู่ (2537 , หน้า 23-25) ได้ให้ความหมายของการทำงานไว้ว่า การทำงานเป็นกิจกรรมที่มนุษย์ซึ่งอธิบายได้ยาก เพราะต้องแยกตามการกระทำนั้นๆ การทำงานไม่ได้หมายความเพียงว่าทำอะไรก็ได้ แต่เป็นการทำโดยมีความมุ่งหมายอยู่ด้วย ส่วนการทำงานในแง่ของจิตวิทยานั้นถือว่างานเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคคลได้รู้จักตนเอง นับถือตนเอง ประมาดตนเอง ซึ่งจะช่วยให้บุคคลได้รู้ค่าของตนในสังคมหรือในทางตรงกันข้ามกลับทำให้เกิดความคับข้องใจ เพื่อหน่ายไร้จุดหมาย สุดแท้แต่ธรรมชาติของบุคคลกับลักษณะงานที่ทำ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541, หน้า 86) ได้ให้ความหมายของการทำงานไว้ว่า การทำงานหมายถึง การที่บุคคลได้ใช้ศักยภาพของตนทำประโยชน์ให้เกิดแก่สังคมและมนุษยชาติ

มัลลิกา ต้นสอน (2544, หน้า 19) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานว่า หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การพูดคุย การรับคำสั่งการเขียนรายงานและการตรวจนับสินค้าคงคลัง เป็นต้น ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ โดยอาจจะเป็นประโยชน์หรือเป็นโทษแก่องค์กรก็ได้

พิภพ วังเงิน (2547, หน้า 88) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานไว้ดังนี้

พฤติกรรมการทำงาน (Work Behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การพูดคุย การตรวจนับสินค้า ฝืนกลางวัน การรับคำสั่ง ฯลฯ การทำความเข้าใจพฤติกรรมการทำงานเป็นงานสำคัญที่ผู้บริหารทุกระดับจะต้องให้ความสนใจ โดยผู้บริหารต้องสังเกตและวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานของคุณ

กรรณิการ์ สายพิน (2547, หน้า 21) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง ลักษณะการกระทำในหน้าที่ซึ่งรวมถึงการกระทำที่แสดงออกในเรื่องที่รับผิดชอบและที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การทำงาน กระบวนการทำงาน ทักษะในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเป็นไปตามนโยบายขององค์กร

พรพรรณ อุ่นจันทร์ (2543, หน้า 25) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานในหน้าที่ซึ่งรวมถึงการกระทำ ที่แสดงออกในเรื่องที่รับผิดชอบ และเกี่ยวข้องกับสถานการณ์การ

ทำงานกระบวนกรทำงาน ทักษะในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเป็นไปตามนโยบายขององค์การ ประกอบด้วย

1. การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและคำสั่ง หมายถึง การปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัยของบริษัท รวมถึงการเชื่อฟังและปฏิบัติตามคำสั่งอันชอบธรรมด้วยความเต็มใจและถูกต้อง
2. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่โดยไม่มี การควบคุม รวมถึงปริมาณงานและคุณภาพงานที่ทำได้ตรงตามมาตรฐานตามที่หน่วยงานกำหนด
3. การมีส่วนร่วม หมายถึง ปริมาณความมากน้อยของการเข้าร่วมกิจกรรมทั้งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและกิจกรรมเพิ่มผลผลิต ด้วยความเต็มใจเพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพงาน
4. ความคิดริเริ่ม หมายถึง การแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ หรือเป็นแนวความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นประโยชน์และสามารถนำมาปฏิบัติได้กับองค์การ
5. การแก้ปัญหา และการตัดสินใจ หมายถึง ความสามารถในการแก้ปัญหาและตัดสินใจต่อการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและทันเวลา
6. การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้โดยไม่เกิดปัญหา และอุปสรรคหรือข้อขัดแย้งใดๆ รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดความรักและความสามัคคีในหน่วยงาน

จากความหมายเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความหมายได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำต่างๆ ที่พนักงานแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน

แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

Albanese and Van Fleet (1983 อ้างถึงใน ปัจเจก ทัพพรหม, 2550, หน้า 36) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลที่สัมพันธ์กับงานเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม 5 ด้านคือ

1. พฤติกรรมด้านการแก้ปัญหา (Problem-solving)
2. พฤติกรรมด้านการวางแผน (Planning)
3. พฤติกรรมด้านการองค์การหรือกระบวนงาน (Organization)

4. พฤติกรรมด้านการควบคุม (Controlling)
5. พฤติกรรมด้านการสร้างบรรยากาศการจูงใจ (Creating a Motivational Climate)

Gibson (1997 อ้างถึงใน ปัจเจก ทัพพรหม, 2550, หน้า 36) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานมีดังนี้

1. พฤติกรรมด้านการแก้ปัญหา (Problem-solving)
2. พฤติกรรมด้านกระบวนการคิด (Thinking Process)
3. พฤติกรรมด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)
4. พฤติกรรมด้านการสังเกต (Observation)
5. พฤติกรรมด้านการเคลื่อนไหว (Movement)

ปัจเจก ทัพพรหม (2550, หน้า 36) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานที่แสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยแบ่งเป็น 4 องค์ประกอบดังนี้

1. พฤติกรรมด้านการติดต่อสื่อสาร
2. พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์
3. พฤติกรรมด้านการแก้ปัญหา
4. พฤติกรรมด้านความรับผิดชอบต่องาน

สุรเชษฐ์ ชีระมณี (2534, หน้า 119-120) ได้กล่าวว่า การทำงานในองค์กรใดๆ ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีพฤติกรรมที่เหมาะสม ซึ่งประกอบไปด้วยทักษะ 5 ประการ คือ

1. มีเป้าหมายในการทำงาน และเป็นเป้าหมายที่สามารถทำให้เกิดขึ้นได้
2. ความสามารถในการทำงานเกิดจากการมีวิชาความรู้ที่จะใช้ทำงาน รู้วิธีทำงาน รู้คน รู้
ดัดแปลงประยุกต์ใช้วิชา
3. การควบคุมความวิตกกังวลและความกลัว โดยการฝึกควบคุมอารมณ์ ความรู้สึกไม่ให้
แสดงออกเกินสิ่งเร้าที่มากระทบ

4. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นในที่ทำงาน โดยแสดงออกดังนี้

4.1 เอาใจเขามาใส่ใจเรา รู้จักให้แล้วจะได้ตอบ

4.2 ชมผู้อื่นตามกาลเทศะ

4.3 ลดพฤติกรรมที่จะสร้างความขัดแย้ง

5. การเห็นคุณค่าในตัวเองและผู้อื่น เพื่อการอยู่ร่วมในสังคม

พฤติกรรมการทำงานในแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับตำแหน่งงานและสภาพแวดล้อมการทำงานของบุคคลนั้นๆ นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับการรับรู้ของบุคคล บุคลิกภาพ และทัศนคติที่ทำให้พฤติกรรมของบุคคลแตกต่างกัน และการที่จะทำให้บุคคลแต่ละคนแสดงพฤติกรรมได้นั้นตัวที่กำหนดพฤติกรรมมีอยู่ 2 ประเภท คือ (1) ตัวกำหนดพฤติกรรมที่เกิดขึ้นก่อนพฤติกรรม ซึ่งเกิดจากการคาดการณ์ในเหตุการณ์หนึ่งๆ และแสดงพฤติกรรมออกมา (2) ตัวกำหนดที่เป็นผลกรรม ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้สิ่งต่างๆ และทำให้บุคคลเลือกที่จะแสดงพฤติกรรมที่ได้จากการเรียนรู้ถึง ผลกรรมทางบวก เมื่อบุคคลได้รับอิทธิพลต่างๆ เหล่านี้และแสดงพฤติกรรมในสภาพแวดล้อมการทำงาน พฤติกรรมที่แสดงออกมารวมเรียกได้ว่าพฤติกรรมการทำงานนั่นเอง

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Williams (1988 อ้างถึงใน เพลินพิศ ศิริสมบุรณ์, 2547, หน้า 8) ได้แบ่งแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อบุคคล (Organization Citizenship Behavior Directed Toward Individuals - OCBI) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์เฉพาะหน้าต่อบุคคล เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่เกี่ยวกับงานหรือปัญหาในงาน เป็นต้น

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Organization - OCBO) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยทั่วไป

Organ (1991 อ้างถึงใน เพลินพิศ ศิริสมบุรณ์, 2547, หน้า 8-9) ได้จำแนกรูปแบบของ

พฤติกรรมการทำงานที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็นรูปแบบพฤติกรรมต่างๆ 5 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ เช่น ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจเกิดขึ้นตามมา เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์กรต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกัน การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจจะมีผลกระทบต่อคนอื่น จึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น เช่น เคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติร่วมกัน

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวน หรือความเครียด ความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ เนื่องจากในการทำงานนั้น จำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งที่มีสิทธิ์ที่จะเรียกร้องสิทธิและความเป็นธรรม หรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและอาจเกิดการขัดแย้งกันได้จนละลายความสนใจในการปฏิบัติงาน เขาจึงอดทนด้วยความเต็มใจ

4. พฤติกรรมมีส่วนร่วมในองค์กร (Civic Virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในองค์กร เช่น มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมขององค์กร เก็บความลับมีความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์กร และมีการแสดงความคิดเห็นที่เหมาะสมต่อองค์กร

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การปฏิบัติตามระเบียบและสนองนโยบายขององค์กร การตรงต่อเวลา การดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กร ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปใช้ในการส่วนตัว เป็นคนที่มีความสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

จากความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำต่างๆ ที่พนักงานแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2545, หน้า 42) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานให้ประสบความสำเร็จในแง่การจัดการ คือ การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรประกอบด้วย คุณลักษณะที่สำคัญของประสิทธิผลขององค์กร ต้องวิเคราะห์ต่อไปถึงความสำเร็จของเป้าหมายว่าเป็นเป้าหมายระยะสั้นหรือระยะยาว และเป็นเป้าหมายที่แท้จริง หรือเป็นเพียงเป้าหมายทางการที่ระบุไว้ให้บุคคลภายนอกทราบเป้าหมายต่างๆที่กำหนดและทำบรรลุผลลงได้นั้นได้ตกเป็นของกลุ่มผลประโยชน์กลุ่มใดอีกด้วย เช่น เป็นของผู้ถือหุ้น พนักงานฝ่ายจัดการ หรือกับคู่ค้าลูกค้า และบุคคลภายนอก รวมทั้งสังคมโดยรวม

ธงชัย สันติวงษ์ (2539, หน้า 315) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสำเร็จในการทำงานที่สามารถดำเนินการก้าวหน้าและบรรลุในเป้าหมายต่างๆที่ตั้งไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2548, หน้า 39) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผล หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพจึงวัดกันที่ว่าองค์กรสามารถตอบสนองผู้บริโภคด้วยสินค้าหรือบริการที่เป็นที่ต้องการได้หรือไม่ และสามารถบรรลุในสิ่งที่พยายามจะทำมากน้อยเพียงใด

จากความหมายทั้งหมดที่กล่าวมา สรุปได้ว่าประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการสร้างให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งบางครั้งไม่ได้คำนึงถึงปริมาณของทรัพยากรที่ใช้ไปในกระบวนการ โดยมีทีมงานที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency team) สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์กรเป็นตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จหรือความอยู่รอดขององค์กร ประสิทธิภาพขององค์กรจะเกิดขึ้นได้เมื่อองค์กรได้มีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างเหมาะสมนำไปสู่ความสำเร็จและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร, 2540, หน้า 107-113)

1. ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพเป็นตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จขององค์กรความสำเร็จของผลงานมิได้มุ่งเน้นแต่การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กรเพียงอย่างเดียวหากต้องคำนึงถึงความสามารถและวิธีการปฏิบัติงานที่นำไปสู่ความสำเร็จนั้นๆด้วยจึงนับได้ว่าองค์กรนั้น มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

2. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลและประสิทธิภาพองค์กรใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลดังนั้นแนวการวิเคราะห์รูปแบบและเกณฑ์การประเมินจึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญยิ่ง

3. การเลือกใช้แนวการวิเคราะห์รูปแบบและเกณฑ์การประเมินที่เหมาะสมเชื่อถือได้จึงมีผลต่อการพัฒนาประสิทธิผลและประสิทธิภาพองค์กรประสิทธิผลเป็นตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จขององค์กร ความสำเร็จของผลงานมิได้มุ่งเน้นแต่การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กรเพียงอย่างเดียว หากต้องคำนึงถึงความสามารถ และวิธีการปฏิบัติงานที่นำไปสู่ความสำเร็จนั้น ๆ ด้วย จึงนับได้ว่าองค์กรนั้นมีประสิทธิผลการวิเคราะห์ ประสิทธิภาพขององค์กรใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่ประสิทธิผล ดังนั้นแนวการวิเคราะห์รูปแบบและเกณฑ์การประเมินจึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญยิ่งและการประเมินประสิทธิผลของงานมีความหมายและวิธีการปฏิบัติที่แตกต่างกันออกไปตามจุดมุ่งหมายของผู้ที่จะนำผลการประเมินไปใช้ว่าต้องการนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ทำอะไรและต้องการใช้ข้อมูลทางด้านใดบ้าง เพราะเกณฑ์ของประสิทธิผลนั้นจะต้องดูเป้าหมายของการวัด (สุภาภรณ์ เกษรรัตน์, 2543, หน้า 15) เช่น ต้องการดูสภาพปัจจุบันของระบบการทำงานในกลุ่มนั้น) ต้องการเปรียบเทียบการ ปฏิบัติงานของกลุ่มกับเป้าหมายที่ตั้งไว้และช่วยนักวิจัยในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง เป็นต้น ดังนั้น คนที่ต้องการนำผลการประเมินไปใช้ในกรณีต่างกันก็ต้องการชนิดของการวัดประสิทธิผลที่ต่างกันในการประเมินประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งมีการศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์สร้างแบบจำลองเพื่อวัดประสิทธิผลนั้นในประเทศไทยยังมีการศึกษาในแง่มุมนี้น้อยแต่มีการศึกษากันกว้างขวางในต่างประเทศ โดยเฉพาะในประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งอาจแยกเป็นแนวทางกว้างๆ ได้ 3 แนวทาง (วุฒิชัย จานงค์, 2530, หน้า 185-188) สรุปได้ดังนี้

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่เป้าหมาย (The Gold Approach) เป็นการใช้วิธีวัดผลที่ตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมายขององค์กรโดยพบว่า ความสามารถในการผลิต (Productivity) ความยืดหยุ่นคล่องตัว (Flexibility) และปราศจากซึ่งความกดดัน (Strain) และข้อขัดแย้ง (Conflict) มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับประสิทธิผลเป็นเกณฑ์ที่บ่งชี้ (Indicators) ความมีประสิทธิผล

2.การประเมินประสิทธิผลในแง่ของระบบทรัพยากร (The System- Resource Approach) เป็นการพยายามหลีกเลี่ยงจุดอ่อนและข้อบกพร่องบางประการของการประเมินผลในแง่ของเป้าหมาย โดยไม่

พิจารณาถึงเป้าหมายขององค์กร เพราะเห็นว่าเป็นไปได้ยากที่จะใช้ในการบรรลุเป้าหมายเป็นเครื่องวัด ประสิทธิภาพขององค์กรจึงมีการใช้แบบจำลองของระบบทรัพยากรแทน แบบจำลองนี้ตั้งอยู่บนแนวความคิดว่า องค์กรเป็นระบบเปิดมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการแลกเปลี่ยน (Exchange) และการแข่งขันกัน (Competition) ดังนั้นประสิทธิภาพ หมายถึง ความหมายขององค์กรในการแสวงหาผลประโยชน์จาก สภาพแวดล้อมเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรซึ่งหายากและมีคุณค่า องค์กรจะมีประสิทธิภาพสูงสุด เมื่อองค์กร สามารถแสวงหาประโยชน์สูงสุดได้จากตำแหน่งที่ทำการต่อรองและใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด (Optimizes) ในการได้มาซึ่งทรัพยากร (Resource Procurement)

3. การประเมินประสิทธิภาพโดยใช้หลายเกณฑ์ (The Multiple Criteria Effectiveness) วิธีการนี้ มีความเหมาะสมเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางทั้งในแง่ของนักวิชาการและเมื่อนำมาใช้ในการวัด ประสิทธิภาพขององค์กร ในทางปฏิบัติก็ใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยต่างๆได้ดี กล่าวคือ

3.1 ความสามารถในการผลิตและประสิทธิภาพโดยการวัดจากผลผลิต

3.2 ลักษณะขององค์กร เช่น บรรยากาศขององค์กร สไตล์การอำนวยการ และ สมรรถนะขององค์กรในการปฏิบัติงาน

3.3 พฤติกรรมในการผลิตเช่น ความร่วมมือร่วมใจ การพัฒนา การปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้ แนวความคิดทำนองเดียวกันนี้ก็ได้ถูกเสนอในลักษณะของการสร้างแบบจำลองซึ่งสรุปจากการรวบรวมผล การศึกษาวิจัยที่ผ่านมาว่า เครื่องบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์กรควรจะประกอบไปด้วยตัวแปรต่อไปนี้

3.3.1 การปรับตัว (Adaptativeness)

3.3.2 ความสามารถในการผลิต (Productivity)

3.3.3 ประสิทธิภาพ (Efficiency)

3.3.4 การพัฒนา (Development)

3.3.5 ความพึงพอใจ (Satisfaction)

4. ตัวชี้วัดประสิทธิภาพแบบองค์รวม ตัวชี้วัดประสิทธิภาพแบบองค์รวมที่จะกล่าวถึงนี้เรียกว่า “The EFQM Excellence Model” (EFQM: The European Foundation for Quality Management) เป็น ตัวแบบในการประเมินประสิทธิภาพที่มีความครอบคลุมทั้งการประเมินความสัมพันธ์เชิงเหตุผลระหว่าง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและประสิทธิภาพในเชิงเปรียบเทียบ (พีระธรร บุนยรัตพันธุ์, 2543, หน้า 2-15)

จากแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลที่กล่าวมาในข้างต้นสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของงานเกิดจากการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่าให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด



งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จันจิรา โส๊ะประจัน (2553) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ทำงานบริษัทยานยนต์ จำกัด มหาชน จำกัด ในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 288 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทมีปัจจัยจูงใจโดยรวมด้านการอยู่รอด ด้านการมีสัมพันธภาพและด้านความเจริญก้าวหน้า อยู่ในระดับดี พนักงานมีความผูกพันในองค์กรโดยรวมด้านความเชื่อมั่นสูงยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านเต็มใจในการปฏิบัติงานในองค์กร และด้านปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปอยู่ในระดับดี พนักงานมีพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านการให้ความร่วมมือต่อองค์กรและด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอยู่ในระดับดี ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์กับผู้ที่มียุมาก ระดับการศึกษาและมีระยะเวลาในการทำงาน ตัวแปรที่สามารถใช้พยากรณ์พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัท ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ปัจจัยจูงใจในด้านความเจริญก้าวหน้า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานในองค์กร ปัจจัยจูงใจด้านการมีสัมพันธภาพและปัจจัยจูงใจในด้านการอยู่รอด

ปัจเจก ทัพพรหม (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานที่มีเพศสถานภาพสมรส และอัตราเงินเดือนต่างกัน มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พนักงานที่มีระดับการศึกษาและสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพัน

ต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อายุและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 รวมทั้งพนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอัตราเงินเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อายุและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตรอง ศิริวรรณ (2550) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัด ยะลา วัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อทราบถึงการรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ความเครียด ทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ การรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมในการทำงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัด ยะลา โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัด ยะลา จำนวน 340 คน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัด ยะลา มีการรับรู้ความเสี่ยงในการทำงานอยู่ในระดับสูง ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัด ยะลา มีความเครียดโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับต่ำ ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัด ยะลา มีทัศนคติต่ออาชีพตำรวจอยู่ในระดับดี ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัด ยะลา มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัด ยะลา มีพฤติกรรมการทำงานในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับสูง สำหรับภูมิลำเนา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในพื้นที่ การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ความเครียดในการทำงาน ทัศนคติต่ออาชีพตำรวจและการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลาได้ร้อยละ 30.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของข้าราชการตำรวจจังหวัดยะลาได้ดีที่สุด

ณัฐพงศ์ เลิศจิราการ (2550) ศึกษาเรื่องการรับรู้ภาวะผู้นำและพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานระดับต้นของบริษัท ไทย แอร์พอร์ตคราวด์ เซอร์วิสเชส จำกัดมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ภาวะผู้นำและพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานระดับต้นที่มีต่อหัวหน้าระดับสูงขึ้นไปเปรียบเทียบการ

รับรู้ภาวะผู้นำที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกันและเปรียบเทียบการรับรู้ภาวะผู้นำที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกันรวมทั้งหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำและพฤติกรรมการทำงานกลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้างานระดับต้นจำนวน 170 คนโดยใช้แบบสอบถามและทำการวิเคราะห์ข้อมูลผลการวิจัยพบว่า (1) หัวหน้างานระดับต้นมีการรับรู้ภาวะผู้นำอยู่ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับสูง หัวหน้างานระดับต้นที่มีเพศต่างกันมีการรับรู้ภาวะผู้นำด้านการสร้างแรงบันดาลใจและการให้รางวัลตามสถานการณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .02 และ .03 ตามลำดับหัวหน้างานระดับต้นที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้ภาวะผู้นำทั้ง 3 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 หัวหน้างานระดับต้นที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีการรับรู้ภาวะผู้นำด้านการสร้างบารมี ด้านการให้รางวัลตามสถานการณ์ด้านการบริหารแบบวางเฉยเชิงรุก และแบบตามสบายด้านการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .04 ตามลำดับและหัวหน้างานระดับต้นที่มีสถานภาพและระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .04 และ .03 รวมทั้งการรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงและแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 แต่การรับรู้ภาวะผู้นำแบบตามสบายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านในทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .003

ธนกร เอี่ยมปาน (2552) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของนักบินกองบิน 6 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของนักบินกองบิน 6 กลุ่มตัวอย่าง คือ นักบินกองบิน 6 จำนวน 114 คนเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของนักบินกองบิน 6 ในแต่ละด้านและภาพรวมอยู่ในระดับมาก พฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กัน ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับ ความร่วมมือการอุทิศตน การรักษาวินัย และการปฏิบัติตน แต่ไม่สัมพันธ์กับความซื่อสัตย์ ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานทุกด้าน ปัจจัยที่พยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของนักบินกองบิน 6 คือ ความ

เชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการปฏิบัติงาน
ความสำเร็จในการทำงานและการปกครองบังคับบัญชา



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรม ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและทำวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ทำงานตามแผนกต่างๆภายในโรงแรมดังนี้

1. ฝ่ายบริการห้องพัก(แผนกบริการส่วนหน้า และแผนกแม่บ้าน)
2. ฝ่ายอาหารบริการอาหารและเครื่องดื่ม (แผนกครัว แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มและแผนกจัดเลี้ยง)
3. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์(แผนกฝึกอบรม และแผนกบุคคล)
4. ฝ่ายควบคุม (แผนกบัญชี แผนกการเงิน แผนกจัดซื้อ/จัดจ้าง และแผนกคลังสินค้า)
- 5.ฝ่ายการตลาดและการขาย (แผนกการตลาด และแผนกการขาย)
6. ฝ่ายวิศวกรรมและการบำรุงรักษา (แผนกวิศวกรรม และแผนกการบำรุงรักษา)

ที่มีการยกกลุ่มตัวอย่างในเขตปทุมวัน เขตวัฒนาและเขตคลองเตย ในเขตกรุงเทพมหานครเนื่องจากมีโรงแรมขนาดใหญ่เป็นจำนวนมากตั้งอยู่ในบริเวณนั้น

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนแน่นอนจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่ระดับความเชื่อมั่นที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5%$ (Yamane, 2540) ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 200 คนในบริเวณเขตปทุมวัน และอย่างละ 100 คน ในเขตวัฒนาและเขตคลองเตย และจะทำการสุ่มตัวอย่างในเดือนพฤษภาคมและเดือนมิถุนายน 2557

การสุ่มตัวอย่าง

ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีจากการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้หลักความน่าจะเป็นด้วยวิธีเฉพาะเจาะจงกับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติเป็นพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรม ได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและ หน้าที่ที่ปฏิบัติงานภายในโรงแรมโดยมีลักษณะคำถามแบบมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choice Questions)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร

แบบสอบถามเกี่ยวกับ การรับรู้ภาวะผู้นำ ความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และความผูกพันใน

องค์กร เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นคำถามเป็นมาตราวัด Likert's Scale มี 5 ระดับคือ

5 หมายถึงระดับเห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึงระดับเห็นด้วยมาก

3 หมายถึงระดับเห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึงระดับเห็นด้วยน้อย

1 หมายถึงระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

แต่เมื่อหาค่าเฉลี่ยออกมาแล้วมีจุดทศนิยม (วิชิต อุ๋อัน, 2553, หน้า 285) ให้ทำการแปลความหมายของคะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 คือ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 คือ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 คือ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 คือ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 คือ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร มีลักษณะเป็นคำถามเป็นมาตราวัด Likert's Scale มี 5 ระดับคือ

5 หมายถึงระดับประสิทธิผลมากที่สุด

4 หมายถึงระดับประสิทธิผลมาก

3 หมายถึงระดับประสิทธิผลปานกลาง

2 หมายถึงระดับประสิทธิผลน้อย

1 หมายถึงระดับประสิทธิผลน้อยที่สุด

แต่เมื่อหาค่าเฉลี่ยออกมาแล้วมีจุดทศนิยม (วิชิต อุ๋อัน, 2553 ,หน้า 285) ให้ทำการแปลความหมายของคะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 คือ ระดับประสิทธิผลมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 คือ ระดับประสิทธิผลมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 คือ ระดับประสิทธิผลปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 คือ ระดับประสิทธิผลน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 คือ ระดับประสิทธิผลน้อยที่สุด

ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

1. ความตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเบื้องต้นจากนั้นนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบอย่างละเอียดโดยพิจารณาจากความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ต้องการวัดกับข้อคำถามที่สร้างขึ้น จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วนั้นมาปรับปรุงแก้ไขเปลี่ยนแปลงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงและแก้ไขตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วไปทดสอบ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 รายและเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อและหาความเชื่อมั่นรวมโดยใช้วิธีของ Cronbach (Cronbach's Reliability Coefficient alpha)

การสร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

1. ศึกษาข้อมูลจากตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ปรับปรุงและดัดแปลงเป็นแบบสอบถามที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบและเสนอแนะเพิ่มเติม
4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องและมีความเหมาะสมของเนื้อหาไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุดเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) โดยวิธีการคำนวณของครอนบัท (Cronbach) แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาปรับปรุงข้อคำถามอีกครั้งก่อนนำไปใช้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อช่วยสร้างความเข้าใจพื้นฐานในการวิจัย ช่วยออกแบบสอบถาม ตลอดจนช่วยให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยมีแหล่งที่มาของข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการค้นหาข้อมูลจากเอกสาร วารสารที่สามารถอ้างอิงได้ ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม
2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครตามที่ได้กำหนดไว้จนครบตามจำนวน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนาจะเป็นการใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ในการทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยวิเคราะห์เชิงอนุมานใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) เป็นการวัดความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว

บทที่ 4

บทวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรม ผู้วิจัยตั้งข้อวัตถุประสงค์ไว้ 3 ข้อดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรม
2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความรู้สึกต่อเพื่อนร่วมงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรม
3. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรม

ในการวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างได้แก่พนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คนโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน (Taro Yamane) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง ที่มีโรงแรมขนาดใหญ่ตั้งอยู่เป็นจำนวนมาก 3 เขต ได้แก่ เขตปทุมวัน เขตวัฒนาและเขตคลองเตย และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยวิจัยได้แก่แบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อคำนวณหาค่าสถิติสำหรับตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยให้ครบถ้วนตามที่ตั้งไว้ มีลำดับขั้นตอนดังนี้

4.1 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือนและหน้าที่ที่ปฏิบัติงานภายในโรงแรม ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation :S.D.)และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 3 เป็นการทดสอบสมมติฐานวิจัยใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) เป็นการวัดความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวและนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการวิจัยขั้นตอนนี้กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานที่ทำงานในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งข้อมูลทั่วไปที่ใช้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและ หน้าที่ที่ปฏิบัติงานภายในโรงแรมใช้การวิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency)ค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏดังตารางที่ 4.1 – 4.6

ตารางที่ 4.1 :แสดงค่าความถี่ (Frequency)และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	77	19.25
หญิง	323	80.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 400 คนคิดเป็นร้อยละ 80.75 และเพศชายจำนวน 77 คนคิดเป็นร้อยละ 19.25

ตารางที่ 4.2 :แสดงค่าความถี่ (Frequency)และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	2	0.50
18 - 24 ปี	313	78.25
25 - 35 ปี	75	18.75
36 ปีขึ้นไป	10	2.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 18-24 ปีจำนวน 313 คนคิดเป็นร้อยละ 78.25 รองลงมาอายุ 25-35 ปีจำนวน 75 คนคิดเป็นร้อยละ 18.75 อายุ 36 ปีขึ้นไปจำนวน 10 คนคิดเป็นร้อยละ 2.5 และน้อยสุดอายุต่ำกว่า 18 ปีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตารางที่ 4.3 :แสดงค่าความถี่ (Frequency)และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	336	84.0
สมรส	49	12.25
หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	15	3.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพโสด จำนวน 336 คน คิดเป็นร้อยละ 84 รองลงมาสถานภาพสมรสจำนวน 49 คนคิดเป็นร้อยละ 12.25 และน้อยสุดสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75

ตารางที่ 4.4 :แสดงค่าความถี่ (Frequency)และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	58	14.50
ปริญญาตรี	329	82.25
สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.25
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 329 คนคิดเป็นร้อยละ 82.25 รองลงระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 58 คนคิดเป็นร้อยละ 14.50 และน้อยที่สุดสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 13 คนคิดเป็นร้อยละ 3.25

ตารางที่ 4.5 :แสดงค่าความถี่ (Frequency)และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน	53	13.25
15,001- 30,000 บาทต่อเดือน	299	74.75
30,001- 45,000 บาทต่อเดือน	34	8.50
45,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป	14	3.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 74.75 รองลงมาต่ำกว่า 15,000 บาทจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 รายได้ 30,001-45,000 บาทต่อเดือน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 และ 45,001บาทขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50

ตารางที่ 4.6 :แสดงค่าความถี่ (Frequency)และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน้าที่ที่ปฏิบัติงานภายในโรงแรม

หน้าที่ที่ปฏิบัติงานภายในโรงแรม	จำนวน	ร้อยละ
ฝ่ายบริการห้องพัก	245	61.25
ฝ่ายอาหารบริการอาหารและเครื่องดื่ม	88	22.0
ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์	24	6.0
ฝ่ายควบคุม	24	6.0
ฝ่ายการตลาดและการขาย	19	4.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในหน้าที่ฝ่ายบริการห้องพัก จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.25 รองลงมาฝ่ายอาหารบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22 ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และฝ่ายควบคุม จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6 เท่ากันและน้อยสุดฝ่ายการตลาดและการขายจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิภาพในพฤติกรรมการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิภาพในพฤติกรรมการทำงานใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏดังตารางที่ 4.7 – 4.10

4.2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิภาพในพฤติกรรมการทำงานด้านการรับรู้ภาวะผู้นำ

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิภาพในพฤติกรรมการทำงานด้านการรับรู้ภาวะผู้นำ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์กรในพฤติกรรมการทำงาน ด้านการรับรู้ภาวะผู้นำ โดยรวมและรายข้อดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงาน	\bar{X}	S.D.
1. หัวหน้างานของท่านแจ้งให้ทราบถึงแผนงานและงานที่ท่านต้องทำในแต่ละวัน	3.61	.647
2. หัวหน้างานปฏิบัติต่อท่านด้วยความยุติธรรม	3.61	.673
3. หัวหน้างานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน	3.60	.686
4. หัวหน้างานของท่านพยายามที่จะเข้าใจแนวความคิดของท่าน	3.63	.658
5. หัวหน้างานต้องการให้ท่านรายงานความก้าวหน้าในการทำงาน	3.56	.677
6. หัวหน้างานเข้มงวดเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับในการทำงาน	3.56	.705
7. หัวหน้างานสนับสนุนให้ท่านทำงานอย่างสุดความสามารถที่มีอยู่	3.52	.697
8. ท่านคิดว่าหัวหน้าไว้วางใจท่าน	3.49	.679
9. หัวหน้างานให้ความสนใจในปัญหาส่วนตัวของท่าน	3.47	.667
10. ท่านได้รับคำชมเชยจากหัวหน้า เมื่อท่านทำงานได้ผลลัพธ์ที่ดี	3.49	.679
11. หัวหน้างานสละเวลาในการให้ความรู้และฝึกสอน	3.50	.679
12. หัวหน้างานสามารถให้คำแนะนำในการปฏิบัติแก่ท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.48	.675

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.7(ต่อ):แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)และระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์กรในพฤติกรรมการทำงาน ด้านการรับรู้ภาวะผู้นำ โดยรวมและรายข้อดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงาน	\bar{X}	S.D.
13.ท่านและหัวหน้ามีความสนิทสนมกันเป็นอย่างดี	3.48	.675
14.หัวหน้าให้ความสนใจผลการปฏิบัติงานของท่าน	3.55	.674
15.เมื่อหัวหน้ามอบหมายงานให้ท่านทำหัวหน้าได้กำหนดวันที่ต้องทำให้เสร็จไว้อย่างชัดเจน	3.60	.694

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานด้านการรับรู้ภาวะผู้นำ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อนั้น มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.47 - 3.63 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานในด้านการรับรู้ภาวะผู้นำ อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุดผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานในด้านการรับรู้ภาวะผู้นำ อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ได้แก่

- หัวหน้างานของท่านพยายามที่จะเข้าใจแนวความคิดของท่าน ($\bar{X} = 3.63$)
- หัวหน้างานของท่านแจ้งให้ทราบถึงแผนงานและงานที่ท่านต้องทำในแต่ละวันและหัวหน้างานปฏิบัติต่อท่านด้วยความยุติธรรม ($\bar{X} = 3.61$) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน
- หัวหน้างานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน และเมื่อหัวหน้ามอบหมายงานให้ท่านทำหัวหน้าได้กำหนดวันที่ต้องทำให้เสร็จไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.60$) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

- หัวหน้างานต้องการให้ท่านรายงานความก้าวหน้าในการทำงานและหัวหน้าเข้มงวดเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับในการทำงาน ($\bar{X} = 3.56$) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ
 - หัวหน้าให้ความสนใจผลการปฏิบัติงานของท่าน ($\bar{X} = 3.55$)
 - หัวหน้าสนับสนุนให้ท่านทำงานอย่างสุดความสามารถที่มีอยู่ ($\bar{X} = 3.52$)
 - หัวหน้างานใช้เวลาในการให้ความรู้และฝึกสอน ($\bar{X} = 3.50$)
 - ท่านคิดว่าหัวหน้าไว้วางใจท่านและท่านได้รับคำชมเชยจากหัวหน้า เมื่อท่านทำงานได้ผลลัพธ์ที่ดี ($\bar{X} = 3.49$) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ
 - หัวหน้างานสามารถให้คำแนะนำในการปฏิบัติแก่ท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพและท่านและหัวหน้ามีความสนิทสนมกันเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.48$) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ
 - หัวหน้าให้ความสนใจในปัญหาส่วนตัวของท่าน ($\bar{X} = 3.47$) ตามลำดับ
- ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานในด้านการรับรู้ภาวะผู้นำ อยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง ความคิดเห็นน้อย และความคิดเห็นน้อยที่สุดผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

4.2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานปรากฏผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 :แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของ

พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์กรในพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานโดยรวมและรายข้อ

ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงาน	\bar{X}	S.D.
1.เพื่อนร่วมงานของท่านไม่เคยเอาไรต์เอาเปรียบท่าน	3.56	.713
2.เพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันกับท่านได้ดี	3.51	.668

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8(ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)และระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์กรในพฤติกรรมการทำงาน ด้านความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน โดยรวมและรายข้อ

ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงาน	\bar{X}	S.D.
3.เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้ท่านเกิดกำลังใจในการทำงาน	3.51	.690
4.เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนใหญ่เป็นผู้ที่นำร่วมทำงานด้วย	3.37	.674
5.เมื่อท่านได้รับความเดือดร้อนไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว เพื่อนร่วมงานของท่านคอยให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	3.37	.716
6.เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของเขาเป็นอย่างดี	3.39	.709
7.เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความสำคัญกับมิตรภาพระหว่างสมาชิกในหน่วยงาน	3.44	.665
8.เพื่อนร่วมงานของท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงานของเขาเป็นอย่างดี	3.49	.725
9.ท่านและเพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น	3.49	.697
10.ท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน	3.47	.707

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงาน ด้านความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากสำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อนั้น มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.37- 3.56 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิภาพในพฤติกรรมการทำงานในด้านความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุดผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิภาพในพฤติกรรมการทำงานในด้านความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ได้แก่

- เพื่อนร่วมงานของท่านไม่เคยเอาไรต์เอาเปรียบท่าน ($\bar{X} = 3.56$)
- เพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันกับท่านได้ดีและเพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้ท่านเกิด

กำลังใจในการทำงาน ($\bar{X} = 3.51$) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

- เพื่อนร่วมงานของท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงานของเขาเป็นอย่างดี และท่านและเพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น ($\bar{X} = 3.49$) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

- ท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 3.47$)

- เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความสำคัญกับมิตรภาพระหว่างสมาชิกในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.44$) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิภาพในพฤติกรรมการทำงานในด้านความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง ได้แก่

- เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของเขาเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.39$)
- เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนใหญ่เป็นผู้ที่นำร่วมทำงานด้วย และเมื่อท่านได้รับความ

เดือดร้อนไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว เพื่อนร่วมงานของท่านคอยให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.37$) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิภาพในพฤติกรรมการทำงานในด้านความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับความคิดเห็นน้อย และความคิดเห็นน้อยที่สุดผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

4.2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิภาพในพฤติกรรมการทำงานด้านความผูกพันในองค์กร

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิภาพในพฤติกรรมการทำงานด้านความผูกพันในองค์กรปรากฏผลดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 :แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)และระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์กรในพฤติกรรมการทำงาน ด้านความผูกพันในองค์กรโดยรวมและรายข้อ

ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงาน	\bar{X}	S.D.
1.เมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานที่อื่นในระดับเดียวกัน เงินเดือนที่ท่านได้รับอยู่ในระดับเกณฑ์ที่ดีกว่า	3.37	.643
2.สวัสดิการที่ท่านได้รับอยู่ในเกณฑ์ท่านยอมรับได้	3.39	.703
3.ท่านพอใจในเงินเดือนที่ท่านได้รับในขณะนี้	3.35	.646
4.สวัสดิการที่ท่านได้รับจากบริษัทดีกว่าหลายบริษัทที่ท่านรู้จัก	3.46	.681
5.ระบบการคิดค่าล่วงเวลาของบริษัทอยู่ในเกณฑ์ที่ท่านยอมรับได้	3.51	.686
6.ท่านพอใจในเงินเดือนที่บริษัทปรับเพิ่มขึ้นให้ในแต่ละปี	3.50	.668
7.เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม	3.49	.664
8.การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.42	.674
9.ท่านคิดว่าการทำงานที่บริษัทนี้มีโอกาสก้าวหน้า	3.39	.706
10.ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสจะได้เลื่อนตำแหน่ง	3.35	.658
11.ท่านคิดว่านโยบายการเลื่อนตำแหน่งในแผนกของท่านมีความเหมาะสมดี	3.41	.699
12.ท่านยอมรับกับการปรับเลื่อนตำแหน่งที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของท่าน	3.43	.708

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานด้านความผูกพันในองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อนั้น มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.35- 3.51 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิภาพในพฤติกรรมการทำงานในด้านความผูกพันในองค์กรอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุดผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิภาพในพฤติกรรมการทำงานในด้านความผูกพันในองค์กรอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ได้แก่

- ระบบการคิดค่าล่วงเวลาของบริษัทอยู่ในเกณฑ์ที่ท่านยอมรับได้ ($\bar{X} = 3.51$)
- ท่านพอใจในเงินเดือนที่บริษัทปรับเพิ่มขึ้นให้ในแต่ละปี ($\bar{X} = 3.50$)
- เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 3.49$)
- สวัสดิการที่ท่านได้รับจากบริษัทดีกว่าหลายบริษัทที่ท่านรู้จัก ($\bar{X} = 3.46$)
- ท่านยอมรับกับการปรับเลื่อนตำแหน่งที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของท่าน ($\bar{X} = 3.43$)
- การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.42$)
- ท่านคิดว่านโยบายการเลื่อนตำแหน่งในแผนกของท่านมีความเหมาะสมดี ($\bar{X} = 3.41$)

ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิภาพในพฤติกรรมการทำงานในด้านการรับรู้ภาวะผู้นำ อยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง ได้แก่

- สวัสดิการที่ท่านได้รับอยู่ในเกณฑ์ที่ท่านยอมรับได้และท่านคิดว่าการทำงานที่บริษัทนั้นมีโอกาสก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.39$) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

- เมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานที่อื่นในระดับเดียวกัน เงินเดือนที่ท่านได้รับอยู่ในระดับเกณฑ์ที่ดีกว่า ($\bar{X} = 3.37$)

- ท่านพอใจในเงินเดือนที่ท่านได้รับในขณะนี้ และท่านคิดว่าท่านมีโอกาสจะได้เลื่อนตำแหน่ง ($\bar{X} = 3.35$) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิภาพในพฤติกรรมการทำงานในด้านความผูกพันในองค์กรอยู่ในระดับความคิดเห็นน้อยและความคิดเห็นน้อยที่สุดผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

4.2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิผลขององค์กร

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิผลขององค์กร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 :แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)และระดับความคิดเห็นของ

พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์กรในพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิผลองค์กรโดยรวมและรายข้อ

ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงาน	\bar{X}	S.D.
1.ผลลัพธ์จากการที่ผู้บริหารมีการวางแผนในการจัดสรรทรัพยากร	3.32	.606
2.ประสิทธิผลในการบริหารงานด้านประมาณ	3.32	.653
3.ผลลัพธ์จากการที่พนักงานภายในโรงแรมมีการพัฒนาตัวเองอย่างสม่ำเสมอ	3.31	.639
4.บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	3.38	.645
5.ผลลัพธ์จากการที่พนักงานภายในโรงแรมสามารถปรับตัวและรับมือกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้	3.40	.660
6.บรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการทำงานส่งเสริมท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	3.42	.674
7.ผลลัพธ์จากงานที่ท่านปฏิบัติมีความท้าทายและกระตุ้นให้อยากทำงาน	3.41	.658
8.ท่านรู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยทำให้โรงแรมมีประสิทธิผลขึ้น	3.36	.657

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิผลขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลางสำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อนั้น มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.31- 3.42 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานในด้านความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุดผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานในด้านประสิทธิผลขององค์กรอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ได้แก่

- บรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการทำงานส่งเสริมท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน(

$$\bar{X} = 3.42)$$

- ผลลัพธ์จากงานที่ท่านปฏิบัติมีความท้าทายและกระตุ้นให้อยากทำงาน($\bar{X} = 3.41$)

ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานในด้านประสิทธิผลขององค์กรอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง ได้แก่

- ผลลัพธ์จากการที่พนักงานภายในโรงแรมสามารถปรับตัวและรับมือกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้($\bar{X} = 3.40$)

- บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการทำงาน($\bar{X} = 3.38$)

- ท่านรู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยทำให้โรงแรมมีประสิทธิผลขึ้น($\bar{X} = 3.36$)

- ผลลัพธ์จากการที่ผู้บริหารมีการวางแผนในการจัดสรรทรัพยากรและประสิทธิผลในการบริหารงานด้านประมาณ ($\bar{X} = 3.32$)มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

- ผลลัพธ์จากการที่พนักงานภายในโรงแรมมีการพัฒนาตัวเองอย่างสม่ำเสมอ

$$(\bar{X} = 3.31) \text{ ตามลำดับ}$$

ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานในด้านประสิทธิผลขององค์กรอยู่ในระดับความคิดเห็นน้อยและความคิดเห็นที่สุุดผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ตอนที่ 3 เป็นการทดสอบสมมติฐานวิจัย

ใช้การทดสอบการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ของสมมติฐานทั้ง 3 ข้อเป็นการแสดงผลในตารางที่ 4.11 - 4.13 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11 :แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านภาวะผู้นำกับประสิทธิผลขององค์กรในพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.674(a)	.455	.433	3.39808

a Predictors: (Constant), ผู้นำ15, ผู้นำ1, ผู้นำ6, ผู้นำ9, ผู้นำ13, ผู้นำ4, ผู้นำ7, ผู้นำ12, ผู้นำ5, ผู้นำ10, ผู้นำ3, ผู้นำ14, ผู้นำ2, ผู้นำ11, ผู้นำ8

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.151	1.144		7.126	.000
	ผู้นำ1	.258	.637	.037	.405	.686
	ผู้นำ2	.777	.582	.116	1.336	.182
	ผู้นำ3	-.458	.556	-.070	-.824	.411
	ผู้นำ4	.019	.493	.003	.039	.969
	ผู้นำ5	.182	.526	.027	.347	.729
	ผู้นำ6	.213	.473	.033	.450	.653
	ผู้นำ7	-.104	.511	-.016	-.203	.839
	ผู้นำ8	.370	.609	.056	.607	.544
	ผู้นำ9	.084	.574	.012	.147	.884
	ผู้นำ10	.558	.544	.084	1.026	.306
	ผู้นำ11	1.012	.593	.152	1.705	.089
	ผู้นำ12	.827	.585	.124	1.413	.159
	ผู้นำ13	.049	.574	.007	.085	.932
	ผู้นำ14	-.308	.554	-.046	-.555	.579
	ผู้นำ15	1.814	.518	.279	3.504	.001

a. Dependent Variable: รวมประสิทธิผล

จากตัวแปรในด้านภาวะผู้นำมีอิทธิพลร้อยละ 45.5 โดยพบว่า เมื่อหัวหน้ามอบหมายงานให้ท่าน
 ทำหัวหน้าได้กำหนดวันที่ต้องทำให้เสร็จไว้อย่างชัดเจนคิดเป็นร้อยละ 27.9 ส่วนตัวแปรอื่นๆไม่มีอิทธิพล
 ต่อประสิทธิผลขององค์กร

ตารางที่ 4.12 :แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิผลขององค์กรในพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.766(a)	.587	.577	2.93489

a Predictors: (Constant), เพื่อน10, เพื่อน6, เพื่อน2, เพื่อน7, เพื่อน5, เพื่อน4, เพื่อน1, เพื่อน8, เพื่อน3, เพื่อน9

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.087	.891		9.081	.000
	เพื่อน1	1.978	.503	.313	3.931	.000
	เพื่อน2	-1.224	.569	-.181	-2.152	.032
	เพื่อน3	-.035	.584	-.005	-.061	.952
	เพื่อน4	.066	.480	.010	.138	.891
	เพื่อน5	.761	.411	.121	1.850	.065
	เพื่อน6	1.176	.438	.185	2.686	.008
	เพื่อน7	.017	.443	.002	.037	.970
	เพื่อน8	.801	.482	.129	1.661	.097
	เพื่อน9	.399	.625	.062	.639	.523
	เพื่อน10	1.494	.574	.234	2.601	.010

a Dependent Variable: รวมประสิทธิผล

จากตัวแปรในด้านความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลร้อยละ 58.7 โดยพบว่า เพื่อนร่วมงานของท่านไม่เคยเอาใจเอาเปรียบท่านมีอิทธิพลคิดเป็นร้อยละ 31.3 และท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกันมีอิทธิพลคิดเป็นร้อยละ 23.4 ส่วนตัวแปรอื่นๆไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร

ตารางที่ 4.13 :แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความผูกพันในองค์กรกับประสิทธิผลขององค์กร

ในพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.804(a)	.647	.636	2.72272

a Predictors: (Constant), ผูกพัน12, ผูกพัน6, ผูกพัน1, ผูกพัน8, ผูกพัน4, ผูกพัน7, ผูกพัน9, ผูกพัน5, ผูกพัน2, ผูกพัน10, ผูกพัน3, ผูกพัน11

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.219	.856		6.101	.000
	ผูกพัน1	.152	.459	.022	.332	.740
	ผูกพัน2	1.239	.457	.193	2.712	.007
	ผูกพัน3	.768	.497	.110	1.546	.123
	ผูกพัน4	.040	.351	.006	.113	.910
	ผูกพัน5	.578	.403	.088	1.434	.152
	ผูกพัน6	1.362	.418	.202	3.255	.001
	ผูกพัน7	.533	.382	.078	1.395	.164
	ผูกพัน8	.518	.380	.077	1.364	.173
	ผูกพัน9	.212	.408	.033	.520	.603
	ผูกพัน10	.279	.528	.041	.529	.597
	ผูกพัน11	.713	.546	.111	1.307	.192
	ผูกพัน12	-.068	.426	-.011	-.160	.873

a. Dependent Variable: รวมประสิทธิผล

จากตัวแปรในด้านความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลร้อยละ 64.7 โดยพบว่า ท่านพอใจในเงินเดือนที่บริษัท
 ปรับเพิ่มขึ้นให้ในแต่ละปีมีอิทธิพลคิดเป็นร้อยละ 20.2 สวัสดิการที่ท่านได้รับอยู่ในเกณฑ์ท่านยอมรับได้มี
 อิทธิพลคิดเป็นร้อยละ 19.3 ส่วนตัวแปรอื่นๆไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ 3 ข้อดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรม
2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความรู้สึกต่อเพื่อนร่วมงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรม
3. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรม

ประชากรของการวิจัยคือ พนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนแน่นอนจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่ระดับความเชื่อมั่นที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ (Yamane, 2540) ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 200 คนในบริเวณเขตปทุมวัน และอย่างละ 100 คน ในเขตวัฒนาและเขตคลองเตย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและ หน้าที่ที่ปฏิบัติงานภายในโรงแรมโดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) มีข้อความ 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อความ 15 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อความ 10 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กรลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อคำถาม 12 ข้อ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อคำถาม 8 ข้อ

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยในส่วนของข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ใช้ในการหาค่าจำแนก (Discrimination) และในส่วนของข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้ในการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ปรากฏค่าอำนาจจำแนกวิเคราะห์โดยหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation :S.D) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.606 - 0.725 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่าเท่ากับ 0.969 สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ รวมจำนวนที่รวบรวมได้ทั้งสิ้น 400 คน จากนั้นผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยข้อคำถามที่เกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำ, ความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน, ความผูกพันในองค์กรและประสิทธิผลขององค์กร ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation :S.D) และการหาค่ารวมภาวะผู้นำกับรวมประสิทธิผลขององค์กร ค่ารวมความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานกับรวมประสิทธิผลขององค์กร และรวมความผูกพันขององค์กรกับรวมประสิทธิผลขององค์กรใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) เป็นการวัดความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทั้งหมดใช้การวิเคราะห์โดยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วนดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation :S.D.) ผล

การวิเคราะห์พบว่า

1. พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นประชากรกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงจำนวน 400 คนคิดเป็นร้อยละ 80.75 และเพศชายจำนวน 77 คนคิดเป็นร้อยละ 19.25

2. พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุ 18-24 ปีมากที่สุด จำนวน 313 คนคิดเป็นร้อยละ 78.25 ลำดับที่สองรองลงมาอายุ 25-35 ปีจำนวน 75 คนคิดเป็นร้อยละ 18.75 ลำดับที่สามอายุ 36 ปีขึ้นไปจำนวน 10 คนคิดเป็นร้อยละ 2.5 และน้อยที่สุดอายุต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

3. พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 336 ค คิดเป็นร้อยละ 84 รองลงมาสถานภาพสมรสจำนวน 49 คนคิดเป็นร้อยละ 12.25 และ น้อยที่สุดสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75

4. พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 329 คนคิดเป็นร้อยละ 82.25 รองลงระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 58 คนคิดเป็นร้อยละ 14.50 และน้อยที่สุดระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 13 คนคิดเป็นร้อยละ 3.25

5. พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประมาณ 15,001 – 30,000 บาทมากที่สุดจำนวน 299 คนคิดเป็นร้อยละ 74.75 รองลงมาลำดับที่สองต่ำกว่า 15,000 บาทจำนวน 53 คนคิดเป็นร้อยละ 13.25 ลำดับที่สามรายได้ 30,001-45,000 บาทต่อเดือน จำนวน 34 คนคิดเป็นร้อยละ 8.50 และลำดับสุดท้าย 45,001บาทขึ้นไปจำนวน 14 คนคิดเป็นร้อยละ 3.50

6. พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานในหน้าที่ฝ่ายบริการห้องพักมากที่สุดจำนวน 245 คนคิดเป็นร้อยละ 61.25 รองลงมาฝ่ายอาหารบริการอาหารและ เครื่องดื่มจำนวน 88 คนคิดเป็นร้อยละ 22 ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และฝ่ายควบคุมจำนวน 24 คนคิดเป็น ร้อยละ 6 เท่ากันและน้อยที่สุดฝ่ายการตลาดและการขายจำนวน 19 คนคิดเป็นร้อยละ 4.75

7. ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิผลใน พฤติกรรมการทำงานในด้านการรับรู้ภาวะผู้นำโดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากสำหรับผลการ พิจารณาเป็นรายข้อนั้นได้แก่

- หัวหน้างานของท่านพยายามที่จะเข้าใจแนวความคิดของท่านโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.63 ซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.658

- หัวหน้างานของท่านแจ้งให้ทราบถึงแผนงานและงานที่ท่านต้องทำในแต่ละวันและหัวหน้างานปฏิบัติต่อท่านด้วยความยุติธรรมโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.61 มีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.647 และ 0.673 ตามลำดับ

- หัวหน้างานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน และเมื่อหัวหน้ามอบหมายงานให้ท่านทำหัวหน้าได้กำหนดวันที่ต้องทำให้เสร็จไว้อย่างชัดเจนโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.60 มีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.686 และ 0.694 ตามลำดับ

- หัวหน้างานต้องการให้ท่านรายงานความก้าวหน้าในการทำงานและหัวหน้าเข้มงวดเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับในการทำงานโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.56 มีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.677 และ 0.705 ตามลำดับ

- หัวหน้าให้ความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานของท่านโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.55 ซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.674

- หัวหน้าสนับสนุนให้ท่านทำงานอย่างสุดความสามารถที่มีอยู่โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.52 ซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.697

- หัวหน้างานใช้เวลาในการให้ความรู้และฝึกสอนโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.50 ซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.679

- ท่านคิดว่าหัวหน้าไว้วางใจท่านและท่านได้รับคำชมเชยจากหัวหน้าเมื่อท่านทำงานได้ผลลัพธ์ที่ดีโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.49 ซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.679 มีคะแนนเฉลี่ยและมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่เท่ากัน

- หัวหน้างานสามารถให้คำแนะนำในการปฏิบัติแก่ท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพและท่านและหัวหน้ามีความสนิทสนมกันเป็นอย่างดีโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.48 ซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.675 มีคะแนนเฉลี่ยและมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่เท่ากัน

- หัวหน้าให้ความสนใจในปัญหาส่วนตัวของท่านโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.47 ซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.667 ตามลำดับ

8. ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากสำหรับผลพิจารณารายชื่อได้แก่

- เพื่อนร่วมงานของท่านไม่เคยเอาไรต์เอาเปรียบท่านโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.56 ซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.713

- เพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันกับท่านได้ดีและเพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้ท่านเกิดกำลังใจในการทำงานโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.51 มีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.668 และ 0.690 ตามลำดับ

- เพื่อนร่วมงานของท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงานของเขาเป็นอย่างดี และท่านและเพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่นโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.49 มีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.725 และ 0.697 ตามลำดับ

- ท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกันโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.47 ซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.707

- เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความสำคัญกับมิตรภาพระหว่างสมาชิกในหน่วยงานโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.44 ซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.665

ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในด้านความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง ได้แก่

- เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของเขาเป็นอย่างดีโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.39 ซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.709

- เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนใหญ่เป็นผู้ที่นำร่วมทำงานด้วย และเมื่อท่านได้รับความเดือดร้อนไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว เพื่อนร่วมงานของท่านคอยให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.37 มีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.674 และ 0.716 ตามลำดับ

9. ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านความผูกพันในองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากสำหรับผลการพิจารณาเป็นรายชื่อนั้น ได้แก่

- ระบบการคิดค่าล่วงเวลาของบริษัทที่อยู่ในเกณฑ์ที่ท่านยอมรับได้โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.51 ซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.686
 - ท่านพอใจในเงินเดือนที่บริษัทปรับเพิ่มขึ้นให้ในแต่ละปีโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.50 ซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.668
 - เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.49 ซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.664
 - สวัสดิการที่ท่านได้รับจากบริษัทดีกว่าหลายบริษัทที่ท่านรู้จักโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.46 ซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.681
 - ท่านยอมรับกับการปรับเลื่อนตำแหน่งที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของท่านโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.43 ซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.708
 - การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงานโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.42 ซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.674
 - ท่านคิดว่านโยบายการเลื่อนตำแหน่งในแผนกของท่านมีความเหมาะสมดีโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.41 ซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.699
- ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานในด้านการรับรู้ภาวะผู้นำ อยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง ได้แก่
- สวัสดิการที่ท่านได้รับอยู่ในเกณฑ์ที่ท่านยอมรับได้และท่านคิดว่าการทำงานที่บริษัทนี้มีโอกาสก้าวหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.39 มีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน ซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.643 และ 0.703 ตามลำดับ
 - เมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานที่อื่นในระดับเดียวกัน เงินเดือนที่ท่านได้รับอยู่ในระดับเกณฑ์ที่ดีกว่าโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.37 ซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.643
 - ท่านพอใจในเงินเดือนที่ท่านได้รับในขณะนี้ และท่านคิดว่าท่านมีโอกาที่จะได้เลื่อนตำแหน่งโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.35 มีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน ซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.646 และ 0.658 ตามลำดับ
- 10.ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิผลขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลางสำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อนั้นได้แก่

ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานในด้านประสิทธิผลขององค์กรอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ได้แก่

- บรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการทำงานส่งเสริมท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.42ซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.674
- ผลลัพธ์จากงานที่ท่านปฏิบัติมีความท้าทายและกระตุ้นให้อยากทำงานโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.41 ซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.658 ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานในด้านประสิทธิผลขององค์กรอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง ได้แก่

- ผลลัพธ์จากการที่พนักงานภายในโรงแรมสามารถปรับตัวและรับมือกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.40 ซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.660
- บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการทำงานโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.38 ซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.645
- ท่านรู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยทำให้โรงแรมมีประสิทธิผลขึ้นโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.36 ซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.657
- ผลลัพธ์จากการที่ผู้บริหารมีการวางแผนในการจัดสรรทรัพยากรและประสิทธิผลในการบริหารงานด้านประมาณ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.32 มีคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน ซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.606 และ 0.653 ตามลำดับ
- ผลลัพธ์จากการที่พนักงานภายในโรงแรมมีการพัฒนาตัวเองอย่างสม่ำเสมอโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.31 ซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.657 ตามลำดับ

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ซึ่งได้มีการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้ง 3 ข้อดังนี้

- 1.สมมติฐานข้อที่ 1: การรับรู้ภาวะผู้นำมีผลต่อประสิทธิผลพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์พบว่า การรวมภาวะผู้นำของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครมีผลต่อประสิทธิผลขององค์กรโดยมีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรรวมภาวะผู้นำและรวมประสิทธิผลขององค์กรแบบเพียร์สันอยู่ในระดับความสัมพันธ์เชิงบวก (0.652) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000

2.สมมติฐานข้อที่ 2: ความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานมีผลต่อประสิทธิผลพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอุตสาหกรรมการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครผลการวิเคราะห์พบว่า การรวมความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครมีผลต่อประสิทธิผลขององค์กร โดยมีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรรวมความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและรวมประสิทธิผลขององค์กรแบบเพียร์สันอยู่ในระดับความสัมพันธ์เชิงบวก (0.746) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000

3.สมมติฐานข้อที่ 3: ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอุตสาหกรรมการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครผลการวิเคราะห์พบว่า การรวมความผูกพันขององค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครมีผลต่อประสิทธิผลขององค์กรโดยมีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรรวมความผูกพันขององค์กรและรวมประสิทธิผลขององค์กรแบบเพียร์สันอยู่ในระดับความสัมพันธ์เชิงบวก (0.797) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้

5.2.1.สมมติฐานข้อที่ 1: การรับรู้ภาวะผู้นำมีผลต่อประสิทธิผลพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอุตสาหกรรมการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยพบว่า การรวมภาวะผู้นำของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครมีผลต่อประสิทธิผลขององค์กรโดยมีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรรวมภาวะผู้นำและรวมประสิทธิผลขององค์กรแบบเพียร์สันอยู่ในระดับความสัมพันธ์เชิงบวกสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันโดยสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพงศ์ เลิศจิราการ(2550) ในงานวิจัยศึกษาเรื่องการรับรู้ภาวะผู้นำและพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานระดับต้นของบริษัท ไทย แอร์พอร์ตคราฟต์ เซอร์วิสเสส จำกัดที่พบว่า การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงและแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์กับการทำงานทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมที่สามารถส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร จากพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่รับรู้ภาวะผู้นำได้ ซึ่งจะมีการรับรู้ภาวะผู้นำในด้านการสร้างบารมีอำนาจของหัวหน้า หรือระดับการศึกษาที่สามารถทำให้มีพฤติกรรมในการแก้ปัญหาที่แตกต่างกันซึ่งส่งผลต่อพนักงานเช่นกันด้านการให้รางวัลตามสถานการณ์

อย่างเหมาะสมที่จะมีการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์อย่างเหมาะสมให้กับพนักงานจากหัวหน้างาน(Bass and Avolio ,1990,p.34)

5.2.2.สมมติฐานข้อที่ 2: ความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานมีผลต่อประสิทธิผลพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานอุตสาหกรรมการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิจัยพบว่า พบว่า การรวมความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครมีผลต่อประสิทธิผลขององค์กร โดยมีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรรวมความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและรวมประสิทธิผลขององค์กรแบบเพียร์สันอยู่ในระดับความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของตรอง ศิริวรรณ (2550) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัด ยะลา วัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อทราบถึงการรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ความเครียด ทักษะคิดต่ออาชีพตำรวจ การรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมในการทำงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา ที่บ่งบอกว่า การรับรู้บรรยากาศขององค์กรด้านความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานสามารถทำให้พฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจดีขึ้น ซึ่งตรงกันทั้งนี้ตรงกับที่ให้ความหมายเพื่อนร่วมงานว่า เป็นองค์ประกอบที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถ พึงพาอาศัยอะไรไม่ได้และไม่เป็นมิตรก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการทำงานไปด้วย(Locke,1976)

5.2.3.สมมติฐานข้อที่ 3: ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานอุตสาหกรรมการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิจัยพบว่า การรวมความผูกพันขององค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครมีผลต่อประสิทธิผลขององค์กรโดยมีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรรวมความผูกพันขององค์กรและรวมประสิทธิผลขององค์กรแบบเพียร์สันอยู่ในระดับความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของกับปัจเจก ทักษพรหม (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งขัดแย้งกัน เนื่องจากงานวิจัยของผู้วิจัยความผูกพันขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กรในระดับที่สูงมาก ขณะเดียวกันต่าง

สอดคล้องกันในเรื่องพนักงานเพศที่แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบกับผลงานวิจัยของจันจิรา โส๊ะประจัน (2553) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ที่สอดคล้องกันในการที่พนักงานมีความผูกพันในทางองค์กรโดยรวมที่มีความต้องการจะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปจากความผูกพันทางองค์กรที่มีปัจจัยด้านความเจริญก้าวหน้า ด้านสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกที่ดีในองค์กร ต่างเป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนในพนักงานต้องการอยู่ในองค์กรต่อไป(Steers และ Porter,1983,p.442)

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งไปได้ 2 ลักษณะดังนี้

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร มีแนวทางในการนำผลการศึกษาไปปรับใช้หรือประยุกต์ในการทำงานเพื่อส่งเสริมการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมหรืออุตสาหกรรมอื่นๆให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

1.บุคลากรไทยควรมีการเรียนรู้และยอมรับความแตกต่างหรือค่านิยมต่อวัฒนธรรมองค์กรต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการเข้าทำงานที่ต่างๆ โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมที่ต้องจำเป็นให้พนักงานมีใจรักบริการเป็นอย่างมาก ซึ่งจะต้องรับมือกับปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นอย่างบ่อยครั้ง เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.อุตสาหกรรมโรงแรม ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการควรมีการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมในหน้าที่ผู้นำ เป็นส่วนสำคัญในการกำหนดองค์กรให้เป็นไปในทิศทางต่างๆ จึงควรมีเป้าหมายและวิสัยทัศน์ที่อย่างเหมาะสมเพื่อให้ที่จะสร้างการรับรู้ภาวะผู้นำต่อพนักงานให้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.อุตสาหกรรมบริการโรงแรมควรมีการให้ความสำคัญกับพนักงานในด้านต่างๆอย่างครบถ้วน เช่น ด้านความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือไม่ เนื่องจาก

อุตสาหกรรมการโรงแรมจำเป็นต้องใช้บุคลากรเป็นจำนวนมากในการทำงาน ทำให้ต้องมีการทำงานเป็นทีม หรือประสานงานกันตามแผนกต่างๆ จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิผล

4. อุตสาหกรรมการโรงแรม ควรใช้ความผูกพันขององค์กรให้อย่างมีประสิทธิภาพจากการสร้างบรรยากาศในองค์กรให้มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีสัมพันธ์ภาพที่ดีในองค์กร มีการส่งเสริมความก้าวหน้าให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสม ซึ่งจะทำให้บุคลากรจะมีความผูกพันต่อองค์กร และทำองค์กรมีความยั่งยืนยิ่งขึ้นไปอีก

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

จากผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อให้เกิดผลที่ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยจะขอเสนอแนะให้มีการวิจัยดังนี้

5.3.2.1 การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานในโรงแรมที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5.3.2.2 การศึกษาเปรียบเทียบความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานในอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ เป็นปัจจัยที่สำคัญหรือไม่ในการทำงาน

5.3.2.3 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรมในเขตจังหวัดอื่นๆ ที่มีแหล่งท่องเที่ยวชื่อดังและสำคัญ

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ สายพิณ. (2547). *ภาวะผู้นำบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาสถานีโอทอปค์นเอกชนแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กรองแก้ว อยู่สุข. (2542). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). *หลักสถิติ (พิมพ์ครั้งที่ 8)*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันจิรา โสประจิน . (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ถวิล ธาราโกชน และศรีณย์ ดาริสุข. (2543). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทิพยวิสุทธิ์.
- ดวงพร หุตะเสวี. (2544). *การศึกษาจุดมุ่งหมายในอาชีพแรงจูงใจในการบริหารและพฤติกรรมการทำงานของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารไทยพาณิชย์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ตรอง ศิริวรรณ. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ตุลา มหาพสุธานนท์. (2545). *หลักการจัดการหลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- ธนากร เอี่ยมปาน. (2552). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของนักบินกองบิน 6*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: วัฒนาพานิช.
- ประสาน หอมพูล และทิพวรรณ หอมพูล. (2540). *จิตวิทยาทั่วไปจิตวิทยาธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร: วังอักษร.
- ปัจเจก ทัพพรหม. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2541). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: สหมิตรออฟเซท.

ลักขณา สรีวัฒน์. (2544). *จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน*. กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮ้าส์.

มัลลิกา ต้นสอน. (2544). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: ด้านสุทธาการพิมพ์.

รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร. (2540). *แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพองค์กร*.

นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.

พวงเพชร วัชรอยู่. (2537). *แรงจูงใจในการทำงาน*. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

พรพรรณ อุ่นจันทร์. (2543). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานน้ำอัดลม*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พิภพ วังเงิน. (2547). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: อักษรพิทยา.

พีระธร บุณยรัตพันธ์และกองวิจัยและประเมินผลกรมการเร่งรัดพัฒนาชนบท. (2543). *การศึกษาศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการรับถ่ายโอนภารกิจจากกรมการเร่งรัดพัฒนาชนบทปีงบประมาณ 2543*. รายงานผลการวิจัย. กรุงเทพฯ: กรมการเร่งรัดพัฒนาชนบท.

เพลินพิศ ศิริสมบุญ. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทอุตสาหกรรมสิ่งทอ*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ภรณ์ มหานนท์. (2529). *การประเมินประสิทธิผลขององค์กร*. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2544). *ภาวะผู้นำ*. กรุงเทพมหานคร: ธนวิซการพิมพ์

รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2545). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformation Leadership)*. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 28, 31-48.

สมยศ นาวิการ. (2540). *การบริหารและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: ผู้จัดการ.

สมยศ นาวิการ และ ผุสดี รุมาคม. (2520). *องค์การ: ทฤษฎีและพฤติกรรม*. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์เศ.

สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2546). *จิตวิทยาลังคม*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด

(มหาชน).

ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. (2533). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ็ดดิสัน เพรส โพรดักส์ จำกัด.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2548). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

ณัฐพงศ์ เลิศจิราการ. (2550). *การรับรู้ภาวะผู้นำและพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานระดับต้นของบริษัท ไทย แอร์พอร์ตกราวด์ เซอร์วิส จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกริก

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2539). *จิตวิทยาองค์กรอุตสาหกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์และการเพิ่มผลผลิตภาพ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: บริษัท เพียรพัฒนา พรินติ้ง จำกัด.

วิจิต อุอ่อน. (2553). *การวิจัยและการสืบค้นข้อมูลธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

วุฒิชัย จำนงค์. (2530). *พฤติกรรมกรรมการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

เสาวนีย์ ศรีสุข. (2548). *การรับรู้รูปแบบการบังคับบัญชาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

สุระเชษฐ์ ชีระมณี. (2534). *พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ*. สงขลา: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2544). *ภาวะผู้นำ: ทฤษฎีและปฏิบัติ Leadership: Theory and Practice*. เชียงราย: สถาบันราชภัฏเชียงราย.

สุภาภรณ์ เกษรารัตน์. (2543). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

อนันต์ชัย คงจันทร์. (2529). “ความผูกพันต่อองค์การ”. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*. (กันยายน 2529): 34-41

อรุณ รักธรรม และคณะ. (2540). *พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อังคณา อัครสกุลไกร. “ความเชื่อถือไว้วางใจในภาครัฐ (Public Trust) ตอนที่ 2.”วารสารข้าราชการ.

ปีที่ 52. ฉบับที่ 3 (พฤษภาคม-มิถุนายน 2550): 53-60.

จิรวลี กันแก้ว. (อ้างถึง Steadmon and Kasavana,1988 : 4 - 18). ประวัติความเป็นมาของโรงแรม.

สืบค้นจาก <https://www.l3nr.org/posts/505000>.

Bass, B. M. (1998). *Transformational Leadership: Industrial, Military, and Educational Impact*. Lawrence Erlbaum Associates, Inc. Mahwah, New Jersey.

Bass, B. M. and B. J. Avolio .(1990). *Transformational Leadership Development Manual for the Multifactor Leadership Questionnaire*. California: Consulting Psychologists Press.

Campbell, J. P. and E. E. Beaty. (1971). “*Organizational climate: Its measurement and relationship to work group performance*”. Paper presented at the annual meeting of the American Psychological Association.

Greenberg, J. and R. A. Baron.(1993). *Behavior in Organization*. (4th ed.). Boston: Allyn and Bacon.

Luthans, F. (1992). *Organizational Behavior*. (6th ed.). New York: McGraw-Hill Inc.

Peter, G. (2001). *Leadership: Theory and Practice*. 2nd ed. California: Sage Publication Inc.

Steers, R. M.(1977). *Organizational Effectiveness: A Behavioral View*. Santa, Monica, California: Goodyear Publishing Company, Inc.

Steers, R. M. (1991). *Introduction to Organization Behavior*. (4th ed.). New York: Harper Collins Publishers Inc.

Steers, R. M. and L.W. Porter. (1983). *Motivation and Work Behavior*. (3rd ed.).New York: McGraw-Hill Inc.

Wagner, J. A. and J.R. Hollenbeck. (1995). *Management of Organizational Behavior*. (2nd ed.).New Jersey: Prentice-Hall, Inc.



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมการ
โรงแรม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 18 ปี 2. 18 – 24 ปี 3. 25 – 35 ปี 4. 36 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

1. โสด 2. สมรส 3. หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้

1. ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน 2. 15,001-30,000 บาทต่อเดือน
3. 30,001- 45,000 บาทต่อเดือน 4. 45,001 บาทต่อเดือน ขึ้นไป

6. หน้าที่ที่ปฏิบัติงานภายในโรงแรม

1. ฝ่ายบริการห้องพัก(แผนกบริการส่วนหน้า และแผนกแม่บ้าน)

2. ฝ่ายอาหารบริการอาหารและเครื่องดื่ม (แผนกครัว,แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มและแผนก
จัดเลี้ยง)

3. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์(แผนกฝึกอบรม และแผนกบุคคล)

4. ฝ่ายควบคุม (แผนกบัญชี ,แผนกการเงิน ,แผนกจัดซื้อ/จัดจ้างและแผนกคลังสินค้า)

5. ฝ่ายการตลาดและการขาย (แผนกการตลาด และแผนกการขาย)

6. ฝ่ายวิศวกรรมและการบำรุงรักษา (แผนกวิศวกรรม และแผนกการบำรุงรักษา)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ภาวะผู้นำ

คำชี้แจง ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกของท่านที่มีต่อผู้นำองค์กร โปรดทำเครื่องหมาย

✓ ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริง

ข้อความถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1.หัวหน้างานของท่านแจ้งให้ทราบถึงแผนงานและงานที่ท่านต้องทำในแต่ละวัน					
2.หัวหน้างานปฏิบัติต่อท่านด้วยคุณธรรม					
3.หัวหน้างานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน					
4.หัวหน้างานของท่านพยายามที่จะเข้าใจแนวความคิดของท่าน					
5.หัวหน้างานต้องการให้ท่านรายงานความก้าวหน้าในการทำงาน					
6.หัวหน้าเข้มงวดเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับในการทำงาน					
7.หัวหน้าสนับสนุนให้ท่านทำงานอย่างสุดความสามารถที่มีอยู่					
8.ท่านคิดว่าหัวหน้าไ้วางใจท่าน					
9.หัวหน้าให้ความสนใจในปัญหาส่วนตัวของท่าน					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
10. ท่านได้รับคำชมเชยจากหัวหน้า เมื่อท่านทำงานได้ผลลัพธ์ที่ดี					
11. หัวหน้างานสละเวลาในการให้ความรู้และฝึกสอน					
12. หัวหน้างานสามารถให้คำแนะนำในการปฏิบัติแก่ท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
13. ท่านและหัวหน้ามีความสนิทสนมกันเป็นอย่างดี					
14. หัวหน้าให้ความสำคัญผลการปฏิบัติงานของท่าน					
15. เมื่อหัวหน้ามอบหมายงานให้ท่านทำ หัวหน้าได้กำหนดวันที่ต้องทำให้เสร็จไว้อย่างชัดเจน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกของท่านที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจง ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกของท่านที่มีต่อเพื่อนร่วมงานโปรดทำเครื่องหมาย

ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริง

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1. เพื่อนร่วมงานของท่านไม่เคยเอาใจเอาเปรียบท่าน					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
2.เพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันกับท่านได้ดี					
3.เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้ท่านเกิดกำลังใจในการทำงาน					
4.เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนใหญ่เป็นผู้ที่นำร่วมทำงานด้วย					
5.เมื่อท่านได้รับความเดือดร้อนไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว เพื่อนร่วมงานของท่านคอยให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี					
6.เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของเขาเป็นอย่างดี					
7.เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความสำคัญกับมิตรภาพระหว่างสมาชิกในหน่วยงาน					
8.เพื่อนร่วมงานของท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงานของเขาเป็นอย่างดี					
9.ท่านและเพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น					
10.ท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร

คำชี้แจง ส่วนที่ 4 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน

หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริง

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
1.เมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานที่อื่นในระดับเดียวกัน เงินเดือนที่ท่านได้รับอยู่ในระดับเกณฑ์ที่ดีกว่า					
2.สวัสดิการที่ท่านได้รับอยู่ในเกณฑ์ที่ท่านยอมรับได้					
3.ท่านพอใจในเงินเดือนที่ท่านได้รับในขณะนี้					
4.สวัสดิการที่ท่านได้รับจากบริษัทดีกว่าหลายบริษัทที่ท่านรู้จัก					
5.ระบบการคิดค่าล่วงเวลาของบริษัทอยู่ในเกณฑ์ที่ท่านยอมรับได้					
6.ท่านพอใจในเงินเดือนที่บริษัทปรับเพิ่มขึ้นให้ในแต่ละปี					
7.เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมร่วมกัน					
8.การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน					
9.ท่านคิดว่าการทำงานที่บริษัทนี้มีโอกาสก้าวหน้า					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
10.ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสจะได้เลื่อนตำแหน่ง					
11.ท่านคิดว่านโยบายการเลื่อนตำแหน่งใน แผนกของท่านมีความเหมาะสมดี					
12.ท่านยอมรับกับการปรับเลื่อนตำแหน่งที่ เกิดขึ้นในหน่วยงานของท่าน					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร

คำชี้แจง ส่วนที่ 5 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน

หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริง

ข้อคำถาม	ระดับประสิทธิผล				
	ประสิทธิผล มากที่สุด	ประ สิทธิผล มาก	ประสิทธิผล ปานกลาง	ประสิทธิผล น้อย	ประสิทธิผล น้อยที่สุด
1.ผลลัพธ์จากการที่ผู้บริหารมีการ วางแผนในการจัดสรรทรัพยากร					
2.ประสิทธิผลในการบริหารงาน ด้านประมาณ					
3.ผลลัพธ์จากการที่พนักงาน ภายในโรงแรมมีการพัฒนาตัวเอง อย่างสม่ำเสมอ					

ข้อความ	ระดับประสิทธิผล				
	ประสิทธิผลมากที่สุด	ประสิทธิผลมาก	ปานกลาง	น้อย	ประสิทธิผลน้อยที่สุด
4.บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการทำงาน					
5.ผลลัพธ์จากการที่พนักงานภายในโรงแรมสามารถปรับตัวและรับมือกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้					
6.บรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการทำงานส่งเสริมท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน					
7.ผลลัพธ์จากงานที่ท่านปฏิบัติมีความท้าทายและกระตุ้นให้ออกกำลังกาย					
8.ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยทำให้โรงแรมมีประสิทธิผลขึ้น					

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล

ณัฐติมา ถิ่นปราชญา

อีเมล

nuttima.linp@hotmail.com

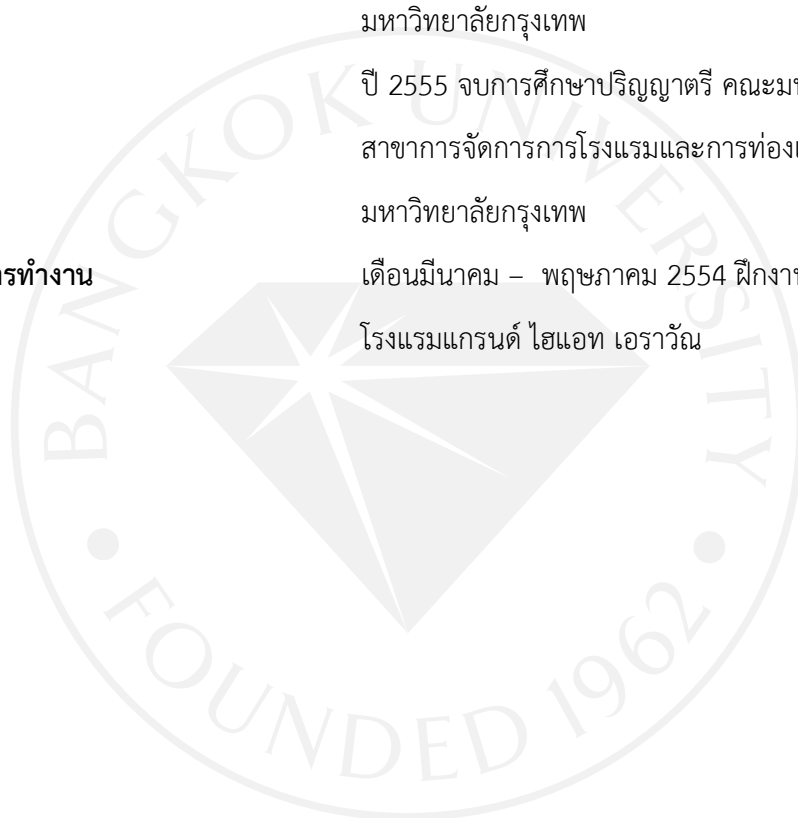
ประวัติการศึกษา

ปี 2555 ถึงปัจจุบัน กำลังศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปี 2555 จบการศึกษาปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์
สาขาการจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ประวัติการทำงาน

เดือนมีนาคม - พฤษภาคม 2554 ฝึกงานฝ่ายครัว
โรงแรมแกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 22 เดือน กันยายน พ.ศ. 2558

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... อธิติ..... ลีน่า..... อยู่บ้านเลขที่ 100/148
ซอย 2 ถนน รัชดาภิเษก ตำบล/แขวง วัฒนา
อำเภอ/เขต ป้อมปราบศัตรูพ่าย จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10100
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7550505679
ระดับปริญญา ตรี โท เอก
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ
ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย
กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ การศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของ
.....

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร..... บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต..... ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี
กำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่
ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนา ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้
สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการ
กระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาที่ห้าขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อินทร์มา สินประยา)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(ดร.ชนันนา รอดสุทธิ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลีมลาลัย)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร